

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

DÉTERMINANTS SOCIOCOGNITIFS DE L'ADHÉSION AU CONTRÔLE  
INTERNE

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN COMPTABILITÉ, CONTRÔLE, AUDIT

PAR

CÉLINE GOUPIL

NOVEMBRE 2017

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL  
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.07-2011). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

## REMERCIEMENTS

En tout premier lieu, il m'importe de mentionner la précieuse collaboration de nombreuses personnes qui ont rendu possible ce mémoire. Premièrement, je tiens à remercier Sylvie Héroux, pour son dévouement comme directrice de recherche, et ce, à toutes les étapes de ce travail. Je veux aussi mentionner le rôle important des divers membres de la communauté de l'ESG UQAM pour leur précieux travail. Leur apport a grandement contribué à l'établissement d'un questionnaire de qualité et à son amélioration afin de recueillir des données pertinentes. Merci aussi aux autres professionnels qui ont pris part au pré-test de ce questionnaire. Finalement, ce mémoire n'aurait pas été possible sans la contribution des précieux collaborateurs au sein des organisations participantes. Ainsi, il est pour moi hautement important de remercier mes personnes contacts, au sein de ces organisations, pour leur support dans la collecte de données essentielles à ce travail. Merci également aux membres de la direction de ces organisations pour leur ouverture à la recherche, ainsi qu'à tous les participants ayant pris le temps de compléter le questionnaire et ainsi permettre à ce mémoire de voir le jour.

## TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES .....	vii
LISTE DES TABLEAUX .....	viii
RÉSUMÉ .....	ix
INTRODUCTION .....	1
CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE .....	3
1.1 Contexte .....	3
1.1.1 Le contrôle, ses objectifs et l'importance du comportement .....	3
1.2 Problématique .....	8
1.2.1 Conditions d'adhésion au contrôle interne .....	8
1.2.2 Étude du comportement dans le contexte du contrôle interne .....	9
1.2.3 Déterminants sociocognitifs .....	10
1.3 Contributions .....	11
1.3.1 Pertinence scientifique .....	11
1.3.2 Implications pratiques .....	13
1.4 Question de recherche .....	14
CHAPITRE II REVUE DE LA LITTÉRATURE .....	15
2.1 Le contrôle abordé sous différents angles .....	15
2.1.1 Sous l'angle de la gestion organisationnelle .....	17
2.1.2 Sous l'angle de l'individu et de son comportement .....	20
2.2 L'adhésion comme comportement .....	24
2.2.1 Ce qui distingue l'adhésion .....	25
2.2.2 Déterminants à l'adhésion .....	27

2.3 Déterminants sociocognitifs du comportement dans divers contextes .....	28
2.3.1 Dans les contextes variés de la vie sociale des individus étudiés en psychologie .....	29
2.3.2 Dans le contexte médical .....	34
2.3.3 Dans le contexte des technologies de l'information .....	39
2.3.4 Dans le contexte du contrôle .....	49
2.4 L'utilisation de la TCP dans notre étude .....	57
2.4.1 Sa pertinence .....	57
2.4.2 Variante dans l'application de la TCP .....	58
2.5 Objectifs de la présente étude .....	61
<b>CHAPITRE III CADRE THÉORIQUE .....</b>	<b>63</b>
3.1 Déterminants sociocognitifs de l'adhésion au contrôle interne selon la TCP	63
3.1.1 Le comportement .....	64
3.1.2 L'adhésion .....	67
3.1.3 L'intention .....	69
3.1.4 Les déterminants de l'intention .....	69
3.1.5 Les croyances sous-jacentes aux déterminants .....	72
3.2 Composantes des déterminants selon les croyances sous-jacentes .....	77
3.2.1 L'attitude et les composantes de ses croyances behaviorales sous- jacentes .....	78
3.2.2 Les normes subjectives et les composantes de ses croyances normatives sous-jacentes .....	82
3.2.3 La perception du contrôle et les composantes de ses croyances sous-jacentes .....	83
<b>CHAPITRE IV MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>88</b>
4.1 Introduction .....	88
4.2 Mesure des construits et développement du questionnaire .....	88

4.3 Population et échantillon .....	95
4.4 Considérations éthiques .....	96
4.5 Administration du questionnaire .....	98
4.6 Caractéristiques des répondants .....	100
4.7 Méthode d'analyse des résultats .....	101
<b>CHAPITRE V RÉSULTATS .....</b>	<b>103</b>
5.1 Introduction .....	103
5.2 Statistiques descriptives .....	103
5.2.1 Statistiques descriptives des variables du modèle .....	103
5.2.2 Statistiques descriptives détaillées.....	106
5.3 Analyses de corrélation .....	108
5.4 Analyses multivariées, hypothèses H4, H5, H6 .....	110
5.5 Analyses multivariées, hypothèses H1, H2, H3 .....	113
5.6 Analyses additionnelles .....	114
5.6.1 Analyses multivariées de la TCP séparée en composantes .....	114
5.6.2 Analyses du lien entre les composantes des croyances directement sur l'intention .....	118
<b>CHAPITRE VI DISCUSSION .....</b>	<b>122</b>
6.1 Discussion des résultats .....	122
<b>CHAPITRE VII CONCLUSION, LIMITES ET AVENUES DE RECHERCHE .....</b>	<b>127</b>
7.1 Contributions académiques et implications pratiques .....	127
7.2 Limites .....	130

7.3 Avenues de recherche et conclusion .....	133
ANNEXE A QUESTIONNAIRE INCLUANT LE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT .....	135
ANNEXE B QUESTIONNAIRE ORDONNÉ ET CODIFICATION DES QUESTIONS .....	150
ANNEXE C STATISTIQUES DESCRIPTIVES DÉTAILLÉES PAR QUESTION .....	159
BIBLIOGRAPHIE .....	162

## LISTE DES FIGURES

Figure		Page
1.1	Extraits de l'avant-propos des Recommandations du CCC sur le contrôle (ICCA, 1995 a) .....	4
2.1	Théorie du comportement planifié (Traduction libre, Armitage et Conner, 2001, p. 472) .....	33
3.1	Application de la TCP dans cette étude des déterminants sociocognitifs de l'adhésion au contrôle interne .....	63

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau		Page
2.1	Typologie des systèmes de contrôle de gestion (Malmi et Brown, 2008, p. 291) .....	18
2.2	Résumé de la typologie des contrôles de Jaworski <i>et al.</i> (1993) (Brettel et Voss, 2013, pp. 413-414).....	21
4.1	Références pour la mesure des construits .....	91
4.2	Administration du questionnaire – dates clés .....	99
4.3	Caractéristiques des répondants .....	100
5.1	Statistiques descriptives TCP (n=162) .....	104
5.2	Corrélation entre les facteurs liés à la variable « croyances comportementales » (CB) (n=162) .....	108
5.3	Matrice de corrélation entre les variables (n=162) .....	109
5.4	Analyses de régression : hypothèses H4, H5, H6 (n=162) .....	111
5.5	Régression pour évaluer l'effet de la variable de contrôle « détention d'un titre professionnel » sur les trois questions liées à la mesure de l'attitude (n=162) .....	112
5.6	Analyses de régression : hypothèses H1, H2, H3 (n=162) .....	113
5.7	Statistiques descriptives, composantes des croyances sous-jacentes (n=162) .....	115
5.8	Analyses de régression : relation entre les composantes des croyances et les déterminants de l'intention de la TCP (n=162) .....	117
5.9	Analyses de régression : relation entre les composantes des croyances et l'intention (n=162) .....	119
5.10	Régression pour évaluer l'effet de chacune des croyances sur l'intention (n=162) .....	121

## RÉSUMÉ

Cette recherche examine les contrôles internes sous l'angle du comportement. Elle vise à identifier ce qui détermine, sous l'angle de l'individu et de ses croyances, l'adhésion de l'individu au contrôle. Ainsi, en prenant un contrôle administratif de type politique et procédure que nous considérons un contrôle interne, l'adhésion au contrôle est définie comme une application stricte du contrôle, tel qu'il est décrit dans l'organisation, à toutes les fois que requis et avec l'effort suffisant pour parvenir aux fins du contrôle. En nous basant sur la littérature et en appliquant la théorie du comportement planifié (TCP), des croyances ont été identifiées comme potentiellement déterminantes de l'attitude, des normes subjectives et de la perception du contrôle de l'individu sur le comportement d'adhésion. À l'aide d'un questionnaire complété par 162 gestionnaires participants, nous avons testé si l'intention d'un individu d'adhérer à un contrôle interne est déterminé par l'attitude, les normes subjectives et la perception de contrôle de l'individu sur son adhésion. Nos données ont révélé des résultats significatifs pour l'attitude et les normes subjectives.

Nous avons également testé les variables déterminantes de ces trois concepts, soit les croyances à la base de ces trois déterminants potentiels de l'intention. Nos résultats suggèrent que les croyances identifiées étaient significativement déterminantes pour les trois construits. Plus précisément, les croyances subjectives étaient significativement déterminantes de l'attitude, les croyances normatives significativement déterminantes des normes subjectives et les croyances de l'individu quant à son contrôle sur son adhésion significativement déterminantes de sa perception du contrôle.

Nous avons finalement séparé en composantes les croyances behaviorales, les croyances normatives et les croyances au sujet du contrôle de l'individu sur son comportement d'adhésion à un contrôle. La séparation en composantes offre un modèle plus explicatif des déterminants de l'adhésion à un contrôle en permettant d'identifier plus précisément quel groupe de croyances impacte l'intention d'adhérer au contrôle. Les résultats montrent que les croyances quant aux conséquences bénéfiques de l'adhésion (pour l'organisation et pour l'individu) impactent significativement l'intention d'adhérer. Il en est de même pour les croyances quant aux attentes des supérieurs. Cependant, les croyances de l'individu (le gestionnaire) quant aux attentes de ses collègues et des employés sous sa responsabilité, ainsi que les croyances quant aux facteurs de contrôles externes et internes à l'individu ne semblent pas influencer de façon significative l'intention d'adhérer à ce contrôle.

En conclusion, cette recherche fait ressortir la pertinence d'utiliser la TCP dans l'étude des déterminants sociocognitifs de l'adhésion à un contrôle interne. De plus, l'étude des déterminants de l'adhésion au contrôle, sous l'angle de l'individu, permet l'identification de facteurs sur lesquels il pourrait être souhaitable d'agir afin de favoriser l'adhésion à un contrôle interne.

## INTRODUCTION

Dans l'étude du contrôle, l'importance du comportement comme finalité du contrôle a été maintes fois évoquée. Ainsi, le contrôle est souvent vu comme un outil permettant de moduler le comportement de l'individu dans la direction qui est souhaitable pour l'organisation. Dans le cas d'un contrôle administratif de type politique et procédure (considéré comme un contrôle interne dans notre étude), l'adhésion des individus au contrôle est un comportement essentiel à l'efficacité du contrôle. Toutefois, l'individu étant un être libre et réfléchi, il importe de se demander quels sont les déterminants sociocognitifs de l'adhésion d'un individu à un contrôle interne. Les facteurs humains ont souvent été négligés dans l'étude du contrôle considérant la difficulté à les saisir et les contrôler (Ansari, 1977). Dans le cadre de notre étude, nous examinons les déterminants sociocognitifs de l'adhésion à un contrôle interne en nous appuyant sur une théorie ayant connu beaucoup d'appui dans l'étude du comportement (Armitage et Conner, 2001), soit la théorie du comportement planifié (TCP). Ainsi, nous identifions quels sont les déterminants de l'intention d'adhérer à un contrôle interne et quelles sont les croyances qui leurs sont sous-jacentes. Les croyances potentiellement significatives sont identifiées à l'aide d'études réalisées dans divers contextes, et transposées dans notre contexte où le comportement à l'étude est l'adhésion à un contrôle interne. Des hypothèses sont testées à l'aide d'un questionnaire distribué à un échantillon de gestionnaires responsables de l'application d'un contrôle interne dans le cadre de leur travail.

Ainsi, nous débutons en exposant comment le comportement a été traité dans les études du contrôle dans différents contextes afin de présenter le comportement que nous examinons, soit l'adhésion à un contrôle interne. Ensuite, nous transposons le concept d'adhésion, traité dans la littérature des recherches médicales, au contexte du contrôle interne. Subséquemment, nous présentons un aperçu de l'étude des

comportements et la TCP fréquemment utilisée pour l'étude des déterminants du comportement. Par la suite, nous précisons les concepts de la TCP appliquée dans notre contexte de l'adhésion au contrôle interne et le modèle y afférent. Après, nous décrivons la méthodologie utilisée et présentons les résultats. Le tout est finalement suivi par une discussion des résultats, la présentation des conclusions ainsi que des limites de l'étude nous permettant de soulever des avenues de recherches prometteuses.

## CHAPITRE I

### PROBLÉMATIQUE

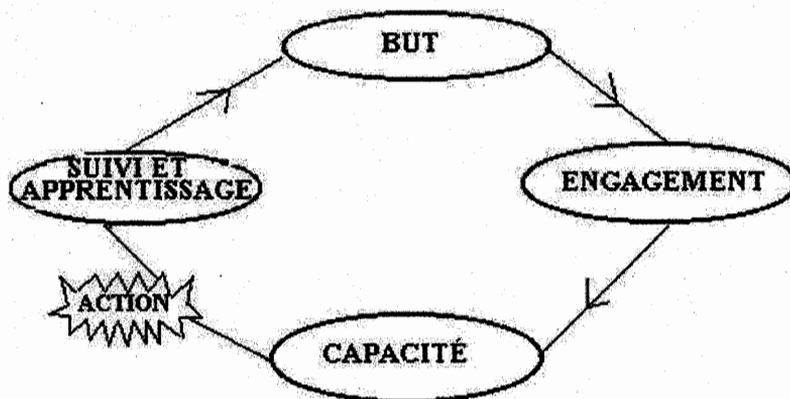
#### 1.1 Contexte

##### 1.1.1 Le contrôle, ses objectifs et l'importance du comportement

Dans l'étude des systèmes de contrôle au sens large (*control system*) (nous y revenons un peu plus loin dans la présente section), l'importance du comportement est évoquée par les chercheurs (Abernethy et Chua, 1996; Flamholtz, 1983; Malmi et Brown, 2008; Merchant, 1982; Ouchi, 1978). Le contrôle interne (pouvant être considéré comme une dimension d'un système de contrôle) et le comportement ont été examinés en parallèle par les praticiens (ICCA, 1995; Marshall, 1995). Des cadres de référence existent ainsi afin d'aider à l'établissement et l'évaluation d'un bon système de contrôle. Un des cadres le plus communément utilisé (à la fois par les praticiens et les chercheurs) a été élaboré par le *Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) (Chtiouiet et Thiéry-Dubuisson, 2011). Au Canada, le modèle du *Conseil sur les Critères de Contrôle* (CCC) mis sur pied par l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) (maintenant CPA Canada) a émis, en 1995, des recommandations à l'intention des administrateurs, des dirigeants d'entreprises ou de toute autre personne concernée par l'efficacité du contrôle. De façon similaire au cadre du COSO, le CCC définit le contrôle comme les « éléments d'une organisation (y compris les ressources, les systèmes, les processus, la culture, la structure et les tâches) qui, collectivement, aident les gens à réaliser les objectifs de l'organisation » (ICCA, 1995 b, par. 6).

Selon les membres du CCC, le but, l'engagement, la capacité, le suivi et l'apprentissage sont les éléments d'un processus liés à l'accomplissement des tâches des individus dans lequel sont implantés les contrôles (ICCA, 1995 a). La figure 1 présente ces éléments sur lesquels portent les recommandations du CCC en matière de contrôle. Ainsi :

« La personne **accomplit une tâche** en se fondant sur la compréhension du but de cette tâche (l'objectif à atteindre) et en s'appuyant sur sa capacité (informations, ressources, fournitures et compétences). Pour bien exécuter la tâche au fil du temps, la personne doit s'engager. Elle fait le suivi de sa performance et surveille l'environnement externe pour apprendre à mieux accomplir la tâche et à identifier les changements requis. Cela s'applique également à une équipe ou à un groupe de travail. Dans toute organisation, le but, l'engagement, la capacité, le suivi et l'apprentissage sont les éléments essentiels du contrôle » (recommandations du CCC : ICCA 1995 a, caractères gras ajoutés).



**Figure 1.1** Extraits de l'avant-propos des recommandations du CCC sur le contrôle (ICCA, 1995 a)

Ainsi, le CCC considère que les éléments clés du processus d'accomplissement des **comportements** (tâches/actions) sont les éléments essentiels du contrôle interne. Nous pouvons en déduire que, selon le CCC, le contrôle vise à moduler le processus comportemental des individus afin d'atteindre les objectifs ultimes des contrôles. Selon le CCC, les objectifs du contrôle sont:

- « • l'efficacité et l'efficience du fonctionnement.
- la fiabilité de l'information interne et externe.
- la conformité aux lois, aux règlements et aux politiques internes » (ICCA, 1995 b, par. 6).

Pour sa part, le cadre du COSO ne présente pas les recommandations selon ces étapes du processus organisationnel, mais les distribue selon les cinq composantes du contrôle. À ce titre, Chtioui et Thiéry-Dubuisson (2011) présentent la façon dont les recommandations du COSO sont émises dans l'esprit de guider les comportements des individus de l'organisation. Ces auteurs expliquent que le contrôle interne a cinq composantes, parmi elles, les activités de contrôles qui peuvent être définies parmi tous ces contrôles formels : séparation des tâches, système d'information et ses systèmes d'autorisation, les procédures de rapport (surveillance et communication) ainsi que les contrôles d'accès. L'esprit de ces contrôles est, selon Chtioui et Thiéry-Dubuisson (2011), de guider les comportements des cadres dirigeants, des gestionnaires et des employés opérationnels. Ainsi, le fait de guider les comportements de ces individus œuvrant au sein de l'organisation à l'aide des contrôles internes, permet à cette organisation « d'éviter les problématiques telles que la fraude ou les erreurs qui affectent, en termes d'inefficience et de coûts internes, la reddition des informations financières, la réaction du marché suivie de la perte de la confiance et de la réputation » (traduction libre, Chtioui et Thiéry-Dubuisson, 2011, p. 291).

Dans le même ordre d'idée, Marshall (1995) discute de l'efficacité d'un système de contrôle interne élaboré selon un cadre de référence tel le COSO et mentionne qu'un des facteurs clés de succès d'un système de contrôle interne est d'obtenir l'*adhésion* au contrôle de la part des employés « au front », i.e. là où se passe l'action.

Dans le corpus d'études portant sur les systèmes de contrôle, ces derniers sont présentés par certains (Abernethy et Chua, 1996; Flatmoltz, 1985) comme « un vaste système qui comprend une combinaison de mécanismes de contrôle conçus et implantés par la direction afin d'augmenter la probabilité que les acteurs d'une organisation **se comportent** de manière cohérente avec les objectifs de la coalition dominante de cette organisation » (traduction libre, caractères gras ajoutés, Abernethy et Chua, 1996, p. 573). Une définition similaire est utilisée par Merchant (1982) ainsi que Merchant et Van der Stede (2007) (cités dans Malmi et Brown, 2008) qui avancent l'idée que les contrôles existent pour moduler les comportements des individus et prévenir les comportements indésirables. Ainsi, selon Abernethy et Chua (1996), la conception d'un système de contrôle est exécutée en choisissant parmi un vaste portefeuille de contrôles potentiels dont des contrôles internes comme des procédures standardisées, des descriptions de tâches, des procédures de gouvernance. Nous retrouvons ainsi des contrôles internes dans diverses typologies de système de contrôle. Par exemple, Merchant (1982) classe les outils de par l'objet du contrôle (les actions, les résultats et le personnel). Nous retrouvons certains contrôles internes tels que les contrôles physiques (par exemple, les serrures, les barrières de sécurité) et les contrôles administratifs (par exemple, la séparation de tâches); les contrôles d'imputabilité tels que les règles de travail, les politiques et procédures et les codes de conduite; et finalement les contrôles de revue « pré-action » tels que la supervision directe, les limites d'approbation et les revues budgétaires (exemples tirés de Merchant, 1982, traduction libre, p. 45). Dans le même ordre d'idées, Malmi et Brown (2008) examinent les systèmes de contrôle de gestion (*management control system*) comme un tout, c'est-à-dire, un ensemble de contrôles et de systèmes de contrôles qui fonctionnent de façon interreliée. Parmi les contrôles présentés dans la typologie de Malmi et Brown (2008), on trouve les contrôles administratifs de type politiques et procédures (en d'autres mots, des contrôles internes qui font l'objet de la présente étude, par. 1.2.2).

Or, dans cette vaste gamme d'études portant sur les contrôles de gestion, les contrôles se sont vus être fortement reliés aux comportements, et ce, autant pour les contrôles de gestion en général, que pour la portion de ces contrôles qui traitent des contrôles internes utilisés en gouvernance. Par exemple, Ouchi (1978) soulève que, pour que le contrôle produise un changement, il est nécessaire que les contrôles, même ceux qui visent principalement l'atteinte d'objectifs fixés par l'organisation, soient convertis en contrôles liés aux comportements. Merchant (1982) abonde dans le même sens. En effet, cet auteur précise qu'un contrôle est parfois inefficace considérant que les employés se comportent en accord avec leurs objectifs mais que ces objectifs personnels ne coïncident pas parfaitement aux objectifs de l'organisation (Merchant, 1982). Pour cet auteur, une des façons de répondre à ces problèmes comportementaux est d'implanter des contrôles qui dictent *les actions*. Comme nous venons de le mentionner, les contrôles sur les actions suggérés par Merchant (1982) comprennent plusieurs contrôles utilisés en contrôle interne (par exemple, les contrôles de sécurité physique, la séparation des tâches, les règles de travail, les politiques et procédures, les codes de conduite, les contrôles d'approbations, etc.). Comme dernier exemple, mentionnons Malmi et Brown (2008) qui précisent que les contrôles sont utilisés pour assurer que les comportements et décisions des employés soient conformes aux objectifs et stratégies de l'organisation. Ils ajoutent que la modification du comportement comme finalité du contrôle est ce qui caractérise les systèmes de contrôle de gestion (*management control systems*) et les distingue des systèmes d'informations (tels que les systèmes comptables).

En bref, nous constatons que la modulation du comportement individuel est l'élément essentiel du contrôle, ce qui permet au contrôle d'atteindre les objectifs visés pour l'organisation. Malgré la mise en évidence de l'importance du comportement dans le contrôle de gestion ainsi que, plus spécifiquement, dans le contrôle interne, un nombre limité de recherches ont abordé le contrôle interne sous l'angle de l'individu

(Skinner et Spira, 2003) et de son comportement. Par ailleurs, bien qu'il soit important que les contrôles soient bien conçus, mais également adéquatement appliqués (Rae et Subramaniam, 2008), à notre connaissance (selon notre revue de littérature, Chapitre II), aucune étude ne semble traiter spécifiquement de *l'adhésion* des employés aux contrôles internes.

## 1.2 Problématique

### 1.2.1 Conditions d'adhésion au contrôle interne

Nous pourrions à priori penser que, lorsqu'un contrôle (une politique ou procédure) exige que l'employé adopte un comportement précis, ce dernier s'y conformera, sans remettre en question le contrôle. Toutefois, un gestionnaire qui met en place des contrôles vise non seulement une conformité acceptable au niveau règlementaire mais également, dans l'optique d'une gestion optimale, à ce que les employés adhèrent réellement aux contrôles, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs visés par l'organisation. Dans cette optique, nous présentons le comportement comme un geste raisonné, qui peut se situer sur un continuum : à un extrême, l'individu ne performe pas le comportement visé et à l'autre, l'individu performe le contrôle tel que conçu, constamment et avec l'effort nécessaire pour atteindre les objectifs visés. À ce titre, le terme *adhésion* des employés est parfois utilisé comme critère menant à l'efficacité d'un système de contrôle (Marshall, 1995; Rae et Subramaniam, 2008). Dans le domaine médical, ce concept d'adhésion est largement défini et étudié (Morisky et al., 1986; Osterberg et Blaschke, 2005; Sabaté, 2003; Snell et al., 2014), ce qui n'est pas le cas dans les études en contrôle interne. Néanmoins, il semble que ce concept soit approprié pour décrire le comportement d'un employé sous l'angle visé dans notre étude. En effet, ce concept d'*adhésion* met l'emphase sur le rôle actif d'un

individu qui le mène à adopter ou non un comportement, tel qu'il l'est recommandé par un autre individu (ou groupe d'individus) (Morisky et al., 1986; Sabaté, 2003) avec lequel il est en relation (Osterberg et Blaschke, 2005) (nous décrivons plus largement ce concept au chapitre II).

### 1.2.2 Étude du comportement dans le contexte du contrôle interne

Le fait que les contrôles visent la modulation des comportements a été soulevé dans la littérature (Malmi et Brown, 2008; Merchant, 1982). Néanmoins, peu d'études ont abordé les contrôles sous l'angle de l'individu (Rae et Subramaniam, 2008; Skinner et Spira, 2003) et, à notre connaissance, un nombre limité d'études ont tenté de lier les contrôles internes aux déterminants des comportements. Dans les études du contrôle en contexte de gestion organisationnelle, plusieurs typologies de systèmes de contrôle ont été élaborées (notamment Malmi et Brown, 2008; Merchant, 1982; Ouchi, 1979). Quoique la modulation du comportement soit l'objectif ultime visé par tous les types de systèmes de contrôle (Malmi et Brown, 2008; Merchant, 1982), notre étude porte sur des contrôles administratifs de type « politiques et procédures » (selon la catégorisation de Malmi et Brown, 2008). Ainsi, notre étude vise à appliquer certains concepts développés dans l'étude du comportement en psychologie sociale pour tenter d'identifier les déterminants d'un comportement. Le comportement en question consiste en l'adhésion à un contrôle interne, l'adhésion étant définie comme l'application volontaire et réfléchie de politiques et procédures par les employés soumis à un contrôle (tel qu'il est conçu, à chaque fois que requis et avec l'effort nécessaire pour atteindre l'objectif du contrôle, voir par. 3.1.2).

### 1.2.3 Déterminants sociocognitifs

Nous nous intéressons aux déterminants d'un comportement, plus spécifiquement, aux déterminants de l'adhésion à un contrôle de type administratif, soit une politique ou procédure. Ces déterminants peuvent être très diversifiés. Par exemple, dans le secteur médical où l'adhésion a fait l'objet de plusieurs études, plus de 200 déterminants de l'adhésion ont été identifiés (Johnson et al., 1999; Morisky et al., 1986; Snell et al., 2014). Ces déterminants ont été répartis en cinq catégories dont une réfère à l'individu (Sabaté, 2003). Selon certains chercheurs du domaine médical, le concept d'adhésion se distingue de la conformité notamment par le fait que l'individu est un membre actif dans sa relation avec l'initiateur d'un traitement médical (par exemple, un médecin, un pharmacien ou un thérapeute) (Osterberg et Blaschke, 2005). La relation (ou le contrat) entre ces parties et le contexte influence l'adhésion (Morisky et al., 1986; Sabaté, 2003). Ainsi, le contexte social et la manière dont l'individu interprète les divers éléments du contexte distinguent l'adhésion de la conformité. En d'autres mots, des facteurs cognitifs et sociaux déterminent notamment le comportement que l'individu choisira d'adopter. Le comportement choisi pourra être soit l'application intégrale du traitement médical (exercice, médication, etc.) i. e. conformément à ce qui a été recommandé par un médecin pour atteindre les objectifs du traitement, soit l'application partielle ou la non application des recommandations. Ainsi, les déterminants sociocognitifs apparaissent comme une catégorie de déterminants importante à identifier. C'est pour cette raison que les résultats des études du comportement en psychologie sociale ont été appliqués dans les études de l'adhésion dans le domaine médical. Notons que cette transposition des concepts propres à l'étude des comportements développés en psychologie sociale a été observée non seulement dans le domaine médical, mais également dans le domaine des technologies de l'information (notamment Taylor et Todd, 1995).

Dans les études portant sur le contrôle, plusieurs facteurs (tels les facteurs de contingence) ont aussi été identifiés comme des facteurs impactant les types de contrôle mis en place et leur efficacité (par. 2.1.1). Toutefois, il est possible que des facteurs propres à l'individu aient un impact significatif sur son adhésion à ce contrôle. Ainsi, comme dans le domaine médical (et le domaine des technologies de l'information, par. 2.3.3) la manière dont l'individu analyse les effets d'un contrôle interne (d'une politique ou d'une procédure), et le contexte social dans lequel il se trouve, pourraient influencer son choix d'adhérer ou non à ce contrôle. C'est pourquoi, il nous semble pertinent d'appliquer les concepts de l'étude des comportements développée en psychologie sociale au contexte de notre étude.

### 1.3 Contributions

#### 1.3.1 Pertinence scientifique

Plusieurs études abordent le contrôle sous l'angle de la gestion organisationnelle et traitent des différents systèmes de contrôle. Un courant de pensée insiste sur l'importance de l'interrelation entre ces systèmes de contrôle (qui incluent une portion de contrôles internes dans l'ensemble des contrôles utilisés par les organisations). Toutefois, les études en contrôle interne qui abordent l'angle de l'individu, de son processus cognitif et des déterminants de son comportement sont limitées. À ce propos, Rae et Subramaniam (2008) soulignent que:

“Previous studies on internal control have been largely descriptive (Meiners, 2005; Leinicke et al., 2005; Geller, 1991), with little attention placed on how different aspects of a system of internal controls affect each other. In particular, employee adherence to the set ICP [internal control procedures], e.g. policies on approvals, authorisations, verifications, reconciliations and segregation of duties need to be both well designed and to be strictly followed by employees” (Rae et Subramaniam, 2008, p. 106).

Dans le même ordre d'idées, Skinner et Spira (2003) soulèvent que « la perspective des employés a été négligée » (traduction libre, Skinner et Spira, 2003, p. 34). Dans cette optique, Christ (2013) rappelle plusieurs études mettant en évidence des impacts négatifs des contrôles formels sur l'attitude et le comportement des employés concernés par ces contrôles. Il souligne que « les gestionnaires doivent comprendre les caractéristiques spécifiques des contrôles qui peuvent provoquer des réponses négatives de la part des employés afin d'être en mesure de limiter ces conséquences non souhaitables » (traduction libre, Christ, 2013, p. 170).

Or, notre étude des déterminants sociocognitifs de l'adhésion au contrôle interne pourrait permettre de nuancer les explications proposées pour certains résultats obtenus dans les recherches en contrôle interne. En effet, si nous identifions les croyances des individus (déterminant sociocognitif) qui modulent leur comportement, nous pourrions en partie expliquer pourquoi, dans certains contextes, les objectifs visés par les contrôles ne sont pas atteints.

À notre connaissance, il semble qu'aucune étude n'ait spécifiquement tenté d'identifier les déterminants des comportements à l'égard des contrôles, malgré le fait que tous les contrôles visent à priori la modulation des comportements. Ainsi, nous adoptons l'angle de l'individu pour étudier des déterminants sociocognitifs qui influencent son comportement, plus spécifiquement, son adhésion à un contrôle. Or, comme les bases de recherches dans ce domaine sont très limitées jusqu'à présent, il importe de débiter par l'application d'une théorie des déterminants des comportements utilisée en sciences sociales dans le contexte du contrôle interne. Ceci permettra de voir si ce type de théorie est applicable dans le contexte des contrôles internes et d'adapter à ce contexte un modèle intéressant pour l'identification des déterminants du comportement d'adhésion à un contrôle.

### 1.3.2 Implications pratiques

Pour cette étude, nous nous référons d'une part aux études en contexte médical pour préciser le concept d'adhésion (par. 2.3.2). Les conséquences d'une faible adhésion y sont notamment largement documentées en termes d'effets négatifs sur la santé de la population et les frais de santé (Sabaté, 2003). D'autre part, nous considérons aussi les études portant sur les facteurs influençant l'utilisation d'une technologie (un comportement), facteurs essentiels pour assurer le déploiement efficace des ressources dans une organisation et pour assurer les retombées positives des investissements en technologie de l'information (Davis *et al.*, 1989; Mathieson, 1991; dans Taylor et Todd, 1995).

Nous faisons ainsi un parallèle entre ces études et la nôtre, soit l'adhésion au contrôle interne. Dans le contexte de l'adhésion à des traitements de santé, une mauvaise adhésion de la part des patients mène à une santé mondiale sous-optimale et à des pertes en termes de ressources en minant l'atteinte des objectifs en matière de santé mondiale (Sabaté, 2003). Dans le contexte de la technologie de l'information, une mauvaise utilisation des ressources technologiques nuit à la possibilité que ces outils offrent les avantages désirés en termes de productivité (Mathieson, 1991; Taylor et Todd, 1995). Ainsi, par analogie, il est plausible d'avancer qu'une faible adhésion des employés aux politiques et procédures est susceptible de nuire à l'atteinte de certains objectifs visés par les contrôles internes (par exemple de conduire à une gestion non optimale des risques pouvant miner l'atteinte des objectifs d'une organisation) et à un gaspillage de ressources. Ainsi, l'identification de facteurs influençant l'adhésion des employés au contrôle pourrait contribuer à l'identification de barrières d'application et à la suggestion de façons de les atténuer.

Dans le domaine médical, plusieurs facteurs influencent l'adhésion des patients aux traitements médicaux ou à des comportements bénéfiques pour la santé. Parmi les déterminants potentiels de l'adhésion, les attributs sociodémographiques ont notamment été étudiés. De telles variables contextuelles se révélant être moins utiles pour établir un changement dans les comportements, les variables sociocognitives représentent une avenue de recherche utile pour les psychologues du domaine de la santé (Armitage et Conner, 2000). Encore une fois, nous pouvons faire un parallèle entre le domaine médical et le domaine du contrôle interne. Plusieurs facteurs influençant les contrôles (internes et de gestion) et leurs conséquences pour l'organisation ont été étudiés (par. 2.1.1). Toutefois, puisque les contrôles doivent guider les comportements des employés pour parvenir à leurs objectifs ultimes (Abernethy et Chua, 1996; Flamholtz, 1983; Malmi et Brown, 2008; Merchant, 1982; Ouchi, 1978) (par. 1.1.1), les variables sociocognitives peuvent mettre en évidence des facteurs cognitifs et sociaux chez l'individu qui impactent son comportement en lien avec les contrôles.

#### 1.4 Question de recherche

Cette étude vise l'identification des déterminants sociocognitifs de l'adhésion au contrôle interne de type « politiques et procédures ». Pour ce faire, nous empruntons un cadre théorique développé en psychologie sociale (la TCP), et tirons profit des résultats des études liées à l'adhésion et aux déterminants du comportement dans des domaines autres que celui du contrôle, et des résultats de recherches en contrôle qui ont abordé l'angle de l'individu.

## CHAPITRE II

### REVUE DE LA LITTÉRATURE

Dans ce chapitre, nous présentons une revue d'écrits qui ont été retenus pour positionner notre question de recherche et supporter la pertinence de notre choix théorique. Nous avons recensé les écrits qui répondaient à certains critères de recherche par mots clés. Cet exercice nous a conduit à retenir des écrits dans des domaines variés de la vie sociale étudiés en psychologie, dans des contextes médicaux, des technologies de l'information et, finalement, du contrôle.

#### 2.1 Le contrôle abordé sous différents angles

Pour cette recension des écrits, nous avons effectué des recherches par mots clés dans la littérature scientifique. Parmi les principaux mots clés, notons « attitude », « acceptation », « croyances », « contrôles », « contrôles internes », « efficacité », « adhésion », « comportements », « organisations ». Pour débiter, nous avons tenté de trouver les études effectuées dans le domaine des contrôles. Notons que, dans la gamme des recherches portant sur les contrôles utilisés dans les organisations, il y a deux corpus d'écrits distincts, soit un traitant du *contrôle de gestion* et un traitant du *contrôle interne* plutôt utilisé en gouvernance d'entreprise et en audit. Néanmoins, tel que mentionné précédemment (sect. 1.1 et 1.2), il semble que des contrôles usuellement considérés comme des contrôles internes soient inclus dans certaines typologies regroupant l'ensemble des contrôles de gestion (par exemple, celles de Malmi et Brown (2008) ou de Merchant (1982)). Ces contrôles internes sont ainsi présentés comme faisant partie de l'ensemble des contrôles pouvant être choisis pour

constituer un portefeuille de systèmes de contrôles de gestion (Abernethy et Chua, 1996; Malmi et Brown, 2008). De plus, lorsque l'on examine la définition des contrôles telle que vue par plusieurs auteurs traitant des contrôles de gestion (Abernethy et Chua, 1996; Flamholtz, 1983; Malmi et Brown, 2008; Merchant, 1982; Ouchi, 1978), il s'en dégage un dénominateur commun pour l'ensemble des différents contrôles (i.e. tout type de contrôle de gestion, ainsi que la portion précise des contrôles internes). En effet, on y perçoit l'idée que tous les contrôles visent la modulation des comportements des individus au sein d'une organisation (Malmi et Brown, 2008; Ouchi, 1978).

Or, nous avons fait remarquer précédemment (chap. I) que le contrôle interne n'a été que peu abordé sous l'angle de l'individu et de son comportement. Plus précisément, il est rare de trouver des études qui ont analysé les processus cognitifs des individus qui dictent leurs comportements dans le domaine du contrôle interne. Néanmoins, dans les études behaviorales existantes dans la sphère du contrôle interne, on trouve des études qui traitent des aspects comportementaux dans le contexte de l'éthique et de la fraude. Cependant, une grande proportion de ces études n'a pas été retenue pour les raisons qui suivent. En effet, certaines de ces études présentent la fraude comme un comportement qui survient en l'absence ou de déficience de contrôle interne. Ainsi, ces études ne traitent pas directement des antécédents cognitifs du contrôle interne mais évaluent plutôt comment la présence du contrôle interne peut restreindre les comportements de fraude (ou comment l'absence de contrôle peut être un facteur facilitant la fraude). Par ailleurs, dans les études traitant de l'éthique et de la fraude, il est question de cas comportementaux marginaux de fraude, i.e. qui ne surviennent que chez une faible portion d'individus. À l'inverse, notre étude vise à comprendre les antécédents sociocognitifs d'un comportement qui devrait être adopté par la majorité (voire la totalité des individus) soumis aux contrôles internes d'une organisation. Ainsi, les facteurs motivationnels qui causent la survenance ou

l'absence d'un comportement marginal de fraude ne semblaient pas s'appliquer à notre étude qui vise plutôt à comprendre les antécédents sociocognitifs qui permettrait de distinguer la manière et l'ampleur avec laquelle un comportement usuel et récurrent est effectué (le comportement d'adhésion à un contrôle interne, voir sect. 2.2 et par. 3.1.2 pour plus de détails).

Considérant le nombre limité d'études en contrôle interne traitant des antécédents du comportement, et le fait que notre étude est basée sur la vision qui présente la modulation du comportement comme la finalité de tous les contrôles, nous avons élargi notre recension des écrits afin de relever comment les aspects comportementaux et leurs antécédents sociocognitifs ont été traités dans les études traitant de tous les types de contrôle utilisés en gestion organisationnelle. Les contrôles organisationnels en général sont étudiés depuis des décennies et la conception des contrôles y a évolué. Ainsi, nous commençons ici par présenter l'ensemble des contrôles abordés sous l'angle de la gestion organisationnelle. Ensuite, nous précisons les études ayant spécifiquement traités de l'angle de l'individu et de son comportement, ceci afin de démontrer le peu d'études ayant traité des antécédents socio-cognitifs des comportements dans la sphère du contrôle interne.

#### 2.1.1 Sous l'angle de la gestion organisationnelle

Sous l'angle de la gestion organisationnelle, la définition du contrôle a évolué au fil du temps. Entre les années 50 et les années 70, les chercheurs ont approché les contrôles sous l'angle du pouvoir et de l'influence, des flux d'informations, de la gestion de règles dans un système hiérarchique d'autorité et d'un processus cybernétique de tests, de mesures et de rétroactions (Ouchi, 1979). Depuis, plusieurs typologies de systèmes de contrôle de gestion ont été proposées (Malmi et Brown,

2008; Merchant, 1982; Ouchi, 1979, 1980). Synthétisant plus de quatre décennies de travaux sur les systèmes de contrôle, Malmi et Brown (2008) regroupent ainsi ces systèmes en cinq types, ce que nous reproduisons au tableau 2.1.

Considérant les types de système de contrôle, des études ont analysé les facteurs de contingence influençant le système de contrôle. Dans une revue de littérature, Fisher (1995) présente l'apport des recherches reposant sur la théorie de la contingence. Selon cette revue de littérature, les caractéristiques du contexte étudiées (facteurs de contingence potentiels) sont l'environnement externe (selon son degré de certitude, de stabilité, de complexité et de turbulence), la stratégie et la mission de l'organisation, la technologie utilisée, les variables de l'organisation et de l'industrie (par exemple la taille, la diversification, la structure) et la connaissance et l'observabilité des comportements et des résultats (Fisher, 1995).

**Tableau 2.1**

Typologie des systèmes de contrôle de gestion (Malmi et Brown, 2008, p. 291)

<b>Cultural Controls</b>						
Clans		Values			Symbols	
<b>Planning</b>		<b>Cybernetic Controls</b>				<b>Reward and Compensation</b>
Long range planning	Action planning	Budgets	Financial Measurement Systems	Non Financial Measurement Systems	Hybrid Measurement Systems	
<b>Administrative Controls</b>						
Governance Structure		Organisation Structure			Policies and Procedures	

Par ailleurs, Fisher (1995) a évalué l'alignement entre les facteurs de contingence et les différents types de systèmes de contrôle selon l'effet sur la performance de

l'organisation, l'efficacité et l'efficience, les facteurs motivationnels telles la satisfaction des employés et d'autres résultantes (comme le partage de ressources). Certains chercheurs ont étudié la contingence en proposant un appariement entre les caractéristiques des différents systèmes de contrôle et les caractéristiques de la tâche (plutôt que les caractéristiques de l'organisation) (Brettel et Voss, 2013; Jaworski et al., 1993; Leifer et Mills, 1996).

Puisque les systèmes de contrôle ne font pas que cohabiter à l'intérieur d'une même organisation, mais interagissent entre eux (Fisher, 1998; Malmi et Brown, 2008), on parle parfois de *système de contrôle de gestion fonctionnant comme un ensemble* (« MCS as a package ») (Malmi et Brown, 2008) i.e. comme :

“(…) a collection or set of controls and control systems. The individual control systems may be more traditional accounting controls such as budgets and financial measures, or administrative controls, for example organisation structure and governance systems, along with more socially based controls such as values and culture. Organisations may have numerous controls present, and they all may be used to some extent to align individual's activities with organisational goals (Abernethy and Chua, 1996; Alvesson and Karreman, 2004; Flamholtz et al., 1985; Otley, 1980; Simons, 1995)” (Malmi et Brown, 2008, p. 287).

Ainsi, Malmi et Brown (2008) précisent que les différents contrôles ou différents systèmes de contrôle n'opèrent pas isolément, mais sont inter-reliés. À ce titre, Fisher (1998) note que les résultats des recherches en contrôle reposant sur la théorie de la contingence ont obtenu des résultats mitigés. Selon lui, ceci est en partie dû au fait que les systèmes de contrôle sont inter-reliés. Ainsi, une analyse de la relation entre un facteur de contingence et un type de système de contrôle en particulier pourrait conduire à des conclusions erronées si les autres systèmes de contrôle ne sont pas pris en considération. Malmi et Brown (2008) précisent en ce sens qu'en examinant tous les éléments d'un portefeuille de systèmes, et la relation entre eux, il est plus probable

d'obtenir une meilleure compréhension sur l'efficacité de chacun des systèmes considérés individuellement.

Tel qu'énoncé précédemment (sect. 1.1), le contrôle est lié au comportement (Abernethy et Chua, 1996; Flamholtz, 1983; Malmi et Brown, 2008; Merchant, 1982; Ouchi, 1978). Par ailleurs, la typologie des systèmes de contrôle que nous venons d'aborder (voir Tableau 2.1, Malmi et Brown, 2008) précise que la modification du comportement est l'objectif de tous les types de système de contrôle. Ainsi, les facteurs humains sont certainement non négligeables dans l'étude des systèmes de contrôle mais ils ont parfois été écartés de ces études puisqu'ils sont difficiles à saisir et à contrôler (Ansari, 1977). Aborder les contrôles internes sous l'angle du comportement peut ajouter à la compréhension des différents systèmes de contrôle et à l'interrelation entre eux.

### 2.1.2 Sous l'angle de l'individu et de son comportement

Les études portant sur le contrôle ont parfois abordé l'angle de l'individu et de son comportement. Par exemple, Brettel et Voss (2013) décrivent une typologie proposée par Jaworski *et al.* (1993), dans laquelle les contrôles regroupent quatre types de contrôle distribués selon deux modes (formel et informel). Dans le tableau 2.2, nous en présentons un résumé, qui illustre en fait des méthodes utilisées pour moduler le comportement.

Nous remarquons que les différents contrôles présentés dans cette typologie reposent sur des prémisses provenant de l'étude du comportement.

**Tableau 2.2**  
Résumé de la typologie des contrôles de Jaworski *et al.* (1993)  
(Brettel et Voss, 2013, p. 413-414)

<b>Formal control</b> [Contrôles formels]		<b>Informal control</b> [Contrôles informels]	
Management-initiated modes (rules and performance goals) that are intended to directly regulate subordinate behavior.  Managers ensure compliance with formal control through their hierarchical authority within the organization. (Lange, 2008).		Subordinates' behavior is guided predominantly by values, beliefs, and group norms present in the organization (Jaworski et al., 1993; Merchant and van der Stede, 2003).  Compliance with informal professional and cultural controls is secured indirectly through those normative and social pressures within the organization that managers choose to shape and manipulate (Lange, 2008)	
<b>Output control</b> [Sur les résultats]	<b>Process control</b> [Sur les processus]	<b>Professional control</b> [Contrôles professionnels]	<b>Cultural control</b> [Contrôles culturels]
Output control focuses on performance standards and work results (Jaworski <i>et al.</i> , 1993; Merchant et van der Stede, 2003).	Process control occurs through the setting of behavioral rules and the direct monitoring of subordinates (Jaworski <i>et al.</i> , 1993; Merchant et van der Stede, 2003).	Professional control is concerned with control processes within group of subordinates and the related managerial intervention aimed at "... encouraging cooperation and information sharing" (Cravens et al., 2004).	Cultural control "... refers to the pattern of shared values and beliefs that guide norms of behavior in the organization" (Jaworski et al., 1993) and the related managerial interventions that are meant to inspire and persuade employees to identify with the organization, its values and beliefs, and to engage in self-control (Caldwell, Chatmann and O'Reilly, 1990; Jaworski et al., 1993; Lange, 2008)

Plus particulièrement, les contrôles informels sont basés sur l'idée que les comportements des individus d'une organisation sont liés à leurs attitudes, influences sociales, croyances partagées et standards moraux (Chtioui et Thiéry-Dubuisson, 2011). L'impact de l'interrelation sociale entre les individus de l'organisation est en fait la prémisse à la base des contrôles culturels puisque les interactions entre les différents membres de l'organisation impactent les croyances et valeurs qui sont véhiculées dans l'organisation et, en parallèle, ces croyances et valeurs véhiculées dans l'organisation impactent les comportements des individus. En effet, d'une part,

les normes, croyances et valeurs véhiculées par les autres membres de l'organisation impactent les comportements des individus (Jaworski *et al.*, 1993). D'autre part, les relations d'un individu avec les autres membres de l'organisation, l'exposition de cet individu aux problématiques éthiques et sociales ainsi que son exposition à la culture de l'entreprise influencent les valeurs personnelles de cet individu (Chtioui et Thiéry-Dubuisson, 2011).

Un autre groupe d'études à l'égard du contrôle sous l'angle de l'individu et de son comportement traitent des comportements dysfonctionnels des individus pour l'organisation. Par exemple, la présence de contrôles sur les résultats est associée à des comportements de manipulation de données, de présentation de rapports possédant des informations faussées ou d'autres comportements allant à l'encontre des meilleurs intérêts de l'organisation (Jaworski, 1988). Par ailleurs, l'environnement dans lequel sont implantés ces contrôles module l'impact de ces contrôles sur les comportements. Jaworski (1988) suggère ainsi qu'un environnement où la compétition est intense est associé à une utilisation accrue de contrôles sur les résultats, entraînant l'adoption de comportements dysfonctionnels par les individus. Ces constats suggèrent que les comportements dysfonctionnels sont susceptibles d'être associés à un mauvais alignement entre les facteurs environnementaux et le choix des types de contrôle utilisés (Jaworski, 1988). Ces recherches liées à un bon alignement entre l'environnement et les types de systèmes de contrôle ignorent toutefois les impacts psychologiques et comportementaux des contrôles sur les individus, tel qu'il a été évoqué par Jaworski (1988) dans les limites de son étude. Ainsi, des conséquences de l'utilisation de différents types de contrôle (ou combinaison de contrôles) sont subséquentement analysées en termes d'impacts sur la satisfaction au travail, les conflits dans la perception des rôles (entre les individus et leurs gestionnaires), et l'ambiguïté des rôles (Jaworski *et al.*, 1993). Toutefois, le

processus psychologique (sociocognitif) de l'individu n'est pas abordé comme déterminants de leurs comportements ou de leur adhésion au contrôle.

Le comportement des individus est aussi abordé dans les recherches traitant de l'efficacité ou la non-efficacité des contrôles pour enrayer les comportements dysfonctionnels ou la fraude (Langevin et Mendoza, 2013; Rae et Subramaniam, 2008). À ce titre, Langevin et Mendoza (2013) proposent la possibilité que certaines caractéristiques des systèmes de contrôle soient liées à une perception de justice, et que cette dernière soit liée à une diminution de comportements dysfonctionnels. Les caractéristiques proposées qui réduisent l'adoption de comportements dysfonctionnels sont la participation des individus dans l'établissement des contrôles, la contrôlabilité des facteurs de mesure de performance, la qualité des rétroactions obtenues et la présence de mesures multiples. Encore une fois, le processus psychologique (sociocognitif) de l'individu n'est pas abordé et les déterminants de l'adhésion des individus jamais évoqués.

Par ailleurs, les fraudes et les scandales financiers en découlant ont provoqué l'accroissement de la réglementation en matière de contrôle interne (Chtioui et Thiéry-Dubuisson, 2011). Ainsi, des études ont abordé les contrôles réglementaires (Rittenberg et Miller, 2005), les réactions du marché et l'impact de cette réglementation sur le comportement des auditeurs interne et externe (Van Wijk et Holmes, 2009) et sur les divulgations en découlant (Altamuro et Beatty, 2010). Toutefois, comme nous le précisons subséquemment (par. 2.2.1), l'angle réglementaire traite du comportement de conformité en matière de contrôle, mais n'aborde pas l'angle de l'adhésion d'un individu à un contrôle interne auquel il est soumis. Or, l'adhésion se distingue de la conformité par le rôle actif, réfléchi et volontaire de l'individu face à l'adoption de son comportement (voir sect. 2.2). Dans notre étude, nous suggérons que l'adhésion des individus à un contrôle permet à

l'organisation d'atteindre de façon optimale les objectifs visés par le contrôle en question et que, pour obtenir cette adhésion, il est essentiel de comprendre les processus psychologiques (sociocognitifs) qui influencent leurs comportements.

Somme toute, la revue de la littérature en contrôle nous permet de constater que les études qui abordent le contrôle sous l'angle de l'individu et de son comportement sont peu nombreuses. Or l'angle de l'individu (tel qu'étudié dans les études du comportement en psychologie sociale) nous apparaît pertinent dans un contexte d'étude du contrôle interne. En effet, différents types de systèmes de contrôle se distinguent par leur manière de moduler un comportement individuel (Brettel et Voss, 2013; Jaworski, 1988; Jaworski *et al.*, 1993). Or si certains types de contrôle de gestion se basent sur un ensemble de valeurs et de facteurs sociaux pour moduler le comportement, il serait plausible de penser que des facteurs sociaux et cognitifs (et les croyances y étant associées) propres à chaque individu influencent leur application d'autres types de contrôles tels les contrôles internes de types politiques et procédures. Par ailleurs, à notre connaissance, un nombre limité d'études aborde les processus sociocognitifs des individus devant appliquer les contrôles (voir par. 2.3.4). Ainsi, notre étude vise à examiner ce sujet peu traité dans la littérature en identifiant les déterminants sociocognitifs à la base de l'adhésion à un contrôle interne.

## 2.2 L'adhésion comme comportement

Dans les études en contrôle de gestion abordées précédemment (sect. 2.1), il est mentionné que les comportements souhaités sont les comportements qui permettent à l'organisation d'atteindre ses objectifs (Flatmoltz, 1985, Abernethy et Chua, 1996). Pour les contrôles internes de types politiques et procédures, les comportements souhaités sont dictés à même cette procédure. Néanmoins, notre recherche par mots-

clés (entres autres, « attitude », « acceptation », « contrôles internes », « efficacité ») a permis de mettre en relief que ce n'est pas la simple application d'un comportement dicté par le contrôle qui est souhaitable. En effet, certains mentionnent que pour permettre aux contrôles internes de fonctionner, il est nécessaire d'obtenir l'adhésion des individus soumis à ces contrôles (Marshall, 1995; Rae et Subramaniam, 2008). Puisque la notion d'adhésion n'a pas été clairement définie dans les recherches en contrôle interne, nous avons élargi notre recherche à d'autres domaines. Ainsi, des études dans le domaine médical nous ont permis de bien saisir les subtilités de cette notion d'adhésion. Ainsi, nous présentons dans la section qui suit comment l'adhésion à un contrôle interne de type politique et procédure peut être considérée ici comme le comportement recherché, et nous précisons ce qu'est l'adhésion et comment il est possible de l'étudier, sous l'angle de l'individu.

### 2.2.1 Ce qui distingue l'adhésion

À notre connaissance, dans la littérature en contrôle interne, le concept d'adhésion n'a pas été clairement défini. Toutefois, dans le domaine médical, l'adhésion par les « clients » ou les « patients » à un programme de médication ou à un traitement médical quelconque a largement été examinée, par exemple, relativement aux traitements de l'hypertension (Johnson *et al.*, 1999; Stanton, 1987), du VIH (Langebeek *et al.*, 2014; Lerner *et al.*, 1998), du cancer (Cahir *et al.*, 2015), ainsi que pour des traitements visant la cessation du tabagisme (Alterman *et al.*, 1999). Un document publié par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) relate les résultats, conclusions et discussions découlant de nombreuses années de recherches scientifiques relatives à l'adhésion aux traitements de maladies chroniques (Sabaté, 2003). Dans ce contexte, l'adhésion est définie comme « l'ampleur selon laquelle le comportement d'un individu (prendre de la médication, suivre une diète, et/ou exécuter un changement de vie) correspond aux recommandations du prestataire de

soins de santé » (traduction libre, Sabaté, 2003, p. 4). Cette définition, est adaptée selon le contexte, par exemple, la prise de médication (Osterberg et Blaschke, 2005), un programme de perte de poids (Snell *et al.*, 2014). En contexte médical, une distinction importante entre les concepts *conformité* et *adhésion* est énoncée par les chercheurs (Morisky *et al.*, 1986; Osterberg et Blaschke, 2005) en collaboration avec les praticiens (Sabaté, 2003). En effet, alors que le terme « conformité » laisse suggérer que le patient suit de façon passive les recommandations de son médecin (Osterberg et Blaschke, 2005), le terme « adhésion » met en évidence l'effet de la relation entre le médecin et le patient (Morisky *et al.*, 1986; Sabaté, 2003) et l'entente ou le genre de « contrat » qui est conclu entre ces parties (Osterberg et Blaschke, 2005). Il a également été avancé qu'une des distinctions importantes entre les concepts repose sur le fait que l'adhésion nécessite que l'individu soit en accord avec les recommandations du prestataire de soins (Sabaté, 2003).

Bien que le contexte médical diffère de celui du contrôle interne, cette distinction nous apparaît pertinente à retenir dans le cadre de notre étude. Dans le contexte médical, la conformité est parfois assumée puisque le patient a tout avantage à suivre les recommandations. Ainsi, le terme non-conformité a un sens péjoratif et le patient est perçu comme peu coopératif (Morisky *et al.*, 1986). Dans le contexte du contrôle interne, considérant la relation d'autorité entre le gestionnaire et l'employé, la conformité pourrait parfois être assumée. Ainsi, un employé qui n'applique pas les contrôles serait ici aussi perçu comme peu coopératif. Toutefois, le terme adhésion indique que, malgré le lien d'autorité entre le gestionnaire et l'employé, l'employé ne fait pas que passivement suivre les contrôles qui lui sont imposés. En effet, l'utilisation du concept d'adhésion présente l'employé comme jouant un rôle actif, choisissant d'adopter les comportements visés par les contrôles. De ce fait, l'adhésion insiste sur le comportement choisi par l'employé, met en évidence la rigueur avec laquelle il appliquera les contrôles. L'utilisation de ce concept d'adhésion précise

aussi que la relation entre l'employé et l'initiateur du contrôle, l'entente ou le « contrat » implicite qui existe entre ces parties et l'accord de l'employé avec les contrôles auxquels il est soumis affectent son comportement. Ainsi, le concept d'adhésion suggère que l'individu interprète et réagit à ce qui lui est demandé et au contexte dans lequel ceci lui est demandé. Ceci influencera donc son adhésion au contrôle (la conformité du comportement avec la conception du contrôle, la constance avec laquelle l'employé applique le contrôle et l'effort avec lequel il est appliqué (par. 3.1.2), adhésion qui peut donc être considérée comme le comportement recherché dans le cadre d'un contrôle interne.

### 2.2.2 Déterminants de l'adhésion

Dans le contexte médical, plus de 200 variables ont été étudiées comme déterminants de l'adhésion (Johnson *et al.*, 1999; Morisky *et al.*, 1986; Snell *et al.*, 2014). Le rapport de l'OMS (visant la sensibilisation à l'adhésion) regroupe les déterminants potentiels évoqués dans les études selon cinq catégories : la condition médicale, le système de santé, les facteurs sociaux économiques, les facteurs reliés à la thérapie, et les facteurs reliés aux patients (facteurs individuels) (Sabaté, 2003). Ces facteurs individuels reliés aux patients (comprenant les ressources, connaissances, attitudes, croyances, perceptions et attentes du patient) interagissent, ce qui fait qu'il est difficile d'en saisir toutes les relations et leur impact sur l'adhésion (Sabaté, 2003). Par exemple, les connaissances, les croyances et les attentes quant aux résultats et conséquences affectent la motivation du patient à s'engager dans le traitement et la confiance qu'il a en sa capacité d'exécuter les comportements nécessaires (Sabaté, 2003).

À la lumière des recherches abordant le contrôle sous l'angle de la gestion organisationnelle et qui touchent le comportement (sect. 2.1), il apparaît que les déterminants à l'adhésion des individus dans ce contexte peuvent être nombreux (par exemple, les caractéristiques de l'organisation, le type de système de contrôle utilisé, l'alignement entre les facteurs de contingence et les contrôles utilisés et l'interrelation entre les différents systèmes de contrôle). Néanmoins, notre étude vise à étudier les contrôles internes sous l'angle de l'individu et de son comportement. Ainsi, seuls les facteurs individuels sont retenus. De plus, notre recherche porte sur l'adhésion à un contrôle en assumant que l'employé joue un rôle actif, qu'il interprète le contexte et qu'il choisit de faire varier son adhésion en fonction de sa relation avec ses supérieurs (qui lui prescrivent l'application du contrôle un peu comme le médecin prescrit le traitement). Ainsi, le contexte d'interaction sociale au sein de l'organisation et la manière dont l'individu perçoit ce contexte peut être important. Par ailleurs, Ajzen (1991), reconnu pour sa contribution à l'étude du comportement, précise qu'« *expliquer le comportement humain, dans toute sa complexité, est une tâche difficile* » (traduction libre, Ajzen, 1991, p. 179) et que « *le processus d'autorégulation cognitif est un aspect important du comportement humain* » (traduction libre, Ajzen, 1991, p. 179-180). Ainsi, les facteurs cognitifs et sociaux liés à l'individu nous apparaissent importants. De ce fait, au lieu de viser tous les déterminants individuels qui ont été étudiés dans les recherches sur l'adhésion dans le domaine médical, nous limitons notre recherche à l'étude des « déterminants sociocognitifs » de l'adhésion des individus.

### 2.3 Déterminants sociocognitifs du comportement dans divers contextes

Notre revue de la littérature nous permet de préciser que le comportement est un aspect important du contrôle (Malmi et Brown, 2008; Merchant, 1982). Le concept d'adhésion élaboré dans les recherches en contexte médical semble approprié pour

examiner le comportement visé en contrôle interne. En effet, dans ce contexte, l'individu soumis au contrôle interne pourrait jouer un rôle actif, volontaire et réfléchi, qui influencerait l'adoption de son comportement. En contexte du domaine médical, une catégorie de déterminants réfère aux déterminants individuels (Morisky *et al.*, 1986; Sabaté, 2003), et les sciences behaviorales (études du comportement) ont été mises à profit pour l'étude des déterminants à l'adhésion (Sabaté, 2003). Notre étude vise particulièrement les déterminants sociocognitifs de l'individu. Ainsi, voyons comment, dans divers contextes, les déterminants sociocognitifs du comportement ont été abordés.

### 2.3.1 Dans les contextes variés de la vie sociale des individus étudiés en psychologie

L'étude des déterminants du comportement prend sa source dans les sciences sociales. Ensuite, les théories sont appliquées et adaptées dans des domaines spécifiques. Tel que mentionné dans le rapport de l'OMS relativement à l'adhésion aux traitements médicaux discuté précédemment (sect. 2.2), puisque l'adhésion est influencée par divers facteurs tels que la capacité des patients à suivre le traitement de façon optimale, les sciences behaviorales ont été mises à contribution dans l'étude des déterminants de l'adhésion dans le domaine médical (Sabaté, 2003). Ainsi, il nous apparaît intéressant de passer en revue les études des déterminants du comportement développés en sciences behaviorales, reliées à d'autres contextes de la vie sociale des individus.

#### *Étude du lien entre l'attitude et le comportement*

L'attitude a, depuis longtemps, été étudiée comme déterminant du comportement. L'attitude est « la prédisposition d'un individu à répondre constamment de manière

favorable ou défavorable » (traduction libre de Allport, 1935, cité dans Ajzen et Fishbein, 1973, p. 41), ou encore « la prédisposition d'un individu à répondre à certains stimuli avec une réponse affective, cognitive et conative » (traduction libre de Rosenberg et al., 1960, cités dans Bagozzi et Burnkrant, 1979, p. 914), Ainsi, pour ceux qui considèrent l'attitude comme un concept multidimensionnel (Rosenberg et al., 1960, cités dans Bagozzi et Burnkrant, 1979), l'attitude est constituée de trois composantes, soit les composantes « émotive », « cognitive » et « conative » (behaviorale) (Ajzen et Fishbein, 1973; Bagozzi et Burnkrant, 1979). La composante « émotive » réfère aux émotions, qui sont positives ou négatives envers l'objet (ou l'action, l'individu ou le groupe). La composante « cognitive » fait référence aux connaissances et croyances envers cet objet et la relation entre ce dernier et les autres objets. La composante « conative » (ou behaviorale) réfère aux comportements passés et présents de l'individu face à cet objet. Bagozzi et Burnkrant (1979) soulignent toutefois que la composante conative de l'attitude est peu utilisée. En effet, même si les trois composantes sont présentes dans l'attitude, la composante behaviorale est souvent reléguée au plan de la variable dépendante, assumant que l'individu agira de façon consistante avec son orientation affective-cognitive face à l'objet (Rosenberg et al., 1968, cité dans Bagozzi et Burnkrant, 1979).

Depuis les années 1930, plusieurs études ont en effet examiné l'association entre l'attitude et le comportement (Ajzen et Fishbein, 1977; Kraus, 1995). Toutefois, un nombre important de recherches ont suggéré une faible relation entre ces deux concepts ou des résultats non significatifs (Ajzen et Fishbein, 1977; Kraus, 1995). Or, plusieurs de ces études comportaient des problèmes méthodologiques (Ajzen et Fishbein, 1977; Kraus, 1995). Kraus (1995) a ainsi procédé à une méta-analyse de 88 études examinant l'association entre l'attitude et le comportement. Ces études ont notamment considéré les attitudes envers des minorités, la religion, l'environnement ou encore, le comportement d'aller voter, d'aller à l'église, d'utiliser des méthodes

contraceptives, etc. Les résultats de ces études ont démontré que l'attitude est un déterminant significatif permettant de prédire le comportement (Kraus, 1995).

Pour étudier l'association entre l'attitude et le comportement, Ajzen et Fishbein (1977) précisent que le comportement se définit en termes d'action, de cible, de contexte et de temps. Par exemple, dans le comportement « d'approcher un serpent, dans un centre zoologique, ce mois-ci », la cible serait considérée être les serpents, l'action serait de l'approcher à moins d'un mètre par exemple, le contexte serait le fait d'être dans un centre zoologique (qui apparaît probablement plus sécuritaire pour l'individu que le fait d'être seul dans la brousse par exemple) et le temps serait le présent (ce mois-ci). Ajzen et Fishbein (1977) précisent donc que, pour que l'attitude puisse être un déterminant du comportement, elle doit être mesurée envers les mêmes action, cible, contexte et temps. Selon Ajzen et Fishbein (1977), les études ont démontré qu'il est possible qu'il y ait une relation entre l'attitude envers une cible seulement (dans notre exemple envers les serpents) et le comportement envers cette cible (par exemple, les approcher, les toucher, en posséder). Toutefois, lorsque la méthodologie assure une correspondance sur les deux caractéristiques, soit l'action et la cible (par exemple, mesure de l'attitude envers « toucher (action) un serpent (cible) » et le comportement de « toucher un serpent »), les recherches ont démontré un lien significatif plus important entre l'attitude et le comportement (Ajzen et Fishbein, 1977). Ce type de problème méthodologique, soit le manque de correspondance en termes d'action, de cible, de contexte et de temps entre l'attitude et le comportement, a été soulevé pour expliquer les résultats non significatifs de certaines études (Ajzen, 2011; Ajzen et Fishbein, 1977; Kraus, 1995).

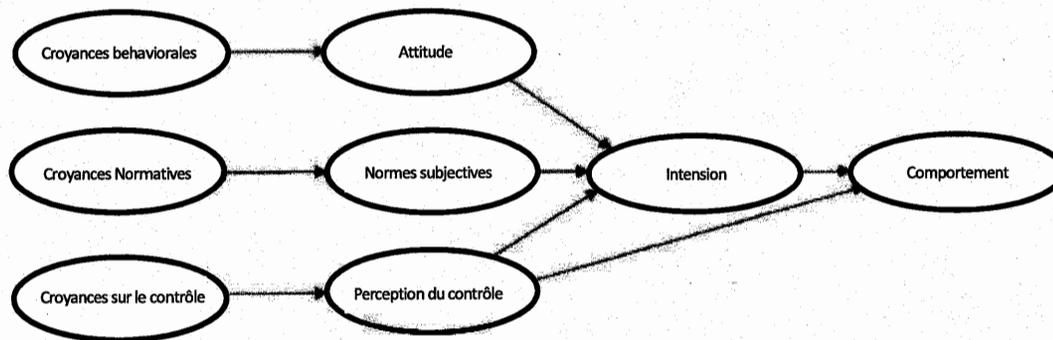
Considérant les efforts que de nombreux chercheurs ont mis à repérer les problèmes méthodologiques (Ajzen, 2011; Ajzen et Fishbein, 1977; Dillehay, 1973; Doll et Ajzen, 1992), la relation entre l'attitude et le comportement est maintenant incluse

dans plusieurs modèles pour prédire le comportement, notamment dans la théorie du comportement planifié (TCP) (Ajzen, 1991).

### *La TCP, une théorie pour l'étude des déterminants du comportement*

La TCP (Ajzen, 1991) est une théorie visant à prédire le comportement humain ayant reçu un grand appui dans les dernières années (Armitage et Conner, 2001; Barua, 2013; Schaller *et al.*, 2015). Dans sa version initiale, la théorie de l'action raisonnée (Ajzen et Fishbein, 1973) avait reçu une attention considérable (Sheppard *et al.*, 1988). Selon la théorie de l'action raisonnée, le comportement (l'action) est déterminé par l'intention d'adopter le comportement, et l'intention l'est par l'attitude et les normes subjectives. Pour tenir compte des actions sur lesquelles les individus n'exercent pas un contrôle « de plein gré » (« *volitional control* ») (Ajzen, 2002), la TCP ajoute la « perception de contrôle » sur le comportement comme déterminant potentiel de l'intention d'adopter un comportement. Ces trois déterminants « attitude », « normes subjectives » et « perception du contrôle (sur le comportement) » proviennent des croyances qui leur sont sous-jacentes. La figure 2.1 présente les variables de la TCP et leurs interrelations entre elles, telles qu'illustrées par Armitage et Conner (2001).

Ajzen (1991) cite plusieurs études ayant obtenu des résultats concluants dans la prédiction du comportement à l'aide de l'intention et de la perception du contrôle, et la prédiction de l'intention du comportement à l'aide des trois variables, soit l'attitude, les normes subjectives et la perception du contrôle sur le comportement.



**Figure 2.1** Théorie du comportement planifié (Traduction libre, Armitage et Conner, 2001, p. 472)

Les comportements examinés dans ces études sont très diversifiés, notamment le choix de loisirs (Ajzen et Driver, 1992), la perte de poids (Schifter et Ajzen, 1985) ou divers comportements malhonnêtes tels que tricher, voler ou mentir (Beck et Ajzen, 1991). L'utilisation de la TCP pour l'étude du comportement dans de nombreux contextes a conduit à des méta-analyses (notamment Ajzen, 1991; Armitage et Conner, 2001). Celle proposée par Armitage et Conner (2001) est exécutée à partir de 161 articles portant sur 185 études distinctes indépendantes. Les résultats dégagés dans cette méta-analyse sont fort concluants en support à la TCP. En effet, en cumulant les résultats de ces 185 études, il a été démontré que la combinaison des déterminants « attitude », « normes subjectives » et « perception de contrôle » expliquait mieux l'intention du comportement que chacun de ces déterminants pris individuellement. Dans la même optique, la combinaison de « l'intention » et de la « perception du contrôle » expliquait mieux le comportement que chacun de ces facteurs pris individuellement. Finalement, certaines études de cette méta-analyse ont mesuré distinctement les déterminants des concepts « attitude », « normes subjectives » et « perception de contrôle » et leurs croyances sous-jacentes cumulées

de la manière proposée dans la TCP (en pondérant chacune des croyances par leur évaluation subjective (ou un facteur de motivation); par. 3.1.5 pour plus de détails). Les résultats de ces études ont démontré une forte corrélation entre les déterminants et les croyances qui les influencent.

Comme nous venons de le présenter, les déterminants sociocognitifs du comportement ont été étudiés dans des contextes variés de la vie sociale des individus. L'attitude a été identifiée comme déterminant du comportement. Par ailleurs, les théories fondées à partir de la relation entre l'attitude et le comportement, et ajoutant d'autres déterminants comme le fait la théorie la TCP (Ajzen et Driver, 1992), ont été utilisées dans de nombreuses recherches comme le démontre les méta-analyses d'Ajzen (1991) ou d'Armitage et Conner (2001). Dans les paragraphes suivants (2.3.2 à 2.3.4), nous suggérons que ces cadres théoriques peuvent être utiles pour l'étude des déterminants du comportement et de l'adhésion dans divers contextes.

### 2.3.2 Dans le contexte médical

Dans le contexte médical, deux types d'études des déterminants de l'adhésion réfèrent aux déterminants sociocognitifs des comportements des individus. D'une part, nous retrouvons les études des déterminants de l'adhésion des patients à un traitement ou une médication (Alterman *et al.*, 1999; Osterberg et Blaschke, 2005; Snell *et al.*, 2014). D'autre part, nous retrouvons les études des comportements d'adhésion à des recommandations ou des procédures de la part des professionnels de la santé (Bussièrès *et al.*, 2012; Dixit *et al.*, 2012; Millstein, 1996; Smith *et al.*, 2011; Zwerver *et al.*, 2013).

### *Adhésion à un traitement par les patients*

Tel que mentionné précédemment (sect. 2.2), des études ont traité de l'adhésion des patients à un traitement et plus de 200 variables ont été étudiées comme déterminants de l'adhésion (Johnson *et al.*, 1999; Morisky *et al.*, 1986; Snell *et al.*, 2014). Selon une méta-analyse sur 207 études reliées à l'adhésion à un traitement antirétroviral contre le VIH (Langebeek *et al.*, 2014), parmi les catégories de ces 200 déterminants, les facteurs reliés au patient se sont révélés être les facteurs de prédiction de l'adhésion plus significatifs que les autres facteurs reliés au contexte.

Cette méta-analyse révèle que, dans ce contexte médical, les déterminants liés au patient qui influencent le plus significativement l'adhésion sont, entre autres, la perception d'auto-efficacité (*self-efficacy*<sup>1</sup>) (Holmes *et al.*, 2014; Langebeek *et al.*, 2014), les barrières perçues ou la perception de contrôle (Holmes *et al.*, 2014), les croyances à propos du traitement en termes d'utilité ou d'efficacité (Langebeek *et al.*, 2014), les croyances quant à sa nécessité (Holmes *et al.*, 2014; Langebeek *et al.*, 2014) ainsi que les croyances/préoccupations relativement à ses risques ou à ses effets secondaires (Holmes *et al.*, 2014; Langebeek *et al.*, 2014). D'autres facteurs tels que la confiance et la satisfaction envers le fournisseur de soin (Langebeek *et al.*, 2014) et le support social (Langebeek *et al.*, 2014) influencent également significativement l'adhésion au traitement et/ou à la médication. Ainsi, nous pouvons remarquer que plusieurs facteurs sociocognitifs ont été reconnus comme significativement reliés à l'adhésion à un traitement médical.

---

<sup>1</sup> La perception d' « auto-efficacité » (*self-efficacy*) réfère ici à la perception du patient quant à l'efficacité avec laquelle il pourrait exécuter une tâche requise pour faire face à une situation future. (Bandura, 1982)

### *Comportement et adhésion chez les professionnels de la santé*

Par ailleurs, un groupe de recherches dans le contexte médical visent les professionnels de la santé et les déterminants de leurs comportements (Dixit *et al.*, 2012; Millstein, 1996) ou de leur adhésion à des pratiques, politiques ou lignes de conduite (Bussières *et al.*, 2012; Smith *et al.*, 2011; Zwerver *et al.*, 2013).   l'aide d'entrevues, certaines études identifient des croyances influençant le comportement des praticiens (Bussières *et al.*, 2012; Dixit *et al.*, 2012). Par exemple, Bussières *et al.* (2012) identifient cinq catégories de facteurs qui ont un impact sur l'utilisation de radiographie par des chiropraticiens dans le traitement de maux de dos (pratique recommandée selon les études sur le sujet). Il s'agit des croyances quant aux conséquences d'une telle utilisation (facteur qui revient le plus fréquemment), du rôle et de l'identité socioprofessionnelle, des influences sociales, des croyances quant aux capacités de gérer le problème sans radiographie et des connaissances quant à la façon d'utiliser les radiographies. Dans le même ordre d'idée, Dixit *et al.* (2012) tentent de relever les facteurs influençant l'adhésion aux soins d'hygiène des mains par les résidents pédiatriques. Leurs entrevues révèlent que l'importance du modelage par les rôles (certains croyant qu'il était important d'agir en tant que modèle et d'autre mentionnant l'effet de l'exemple des autres) et l'autoprotection (les croyances à propos des conséquences sur leur santé, la santé de leur proche et celle des patients) font partie des quatre groupes de facteurs identifi es. D'autres barrières à l'adhésion sont rapportées par B olenius *et al.* (2013) et sont liées à des croyances à propos des procédures ou du contexte, par exemple, un désaccord avec les procédures et une perception que les procédures ne sont pas nécessaires<sup>2</sup>, un manque de temps pour appliquer les procédures ou un manque de support des supérieurs. Tel que nous l'avons constat e précédemment dans un contexte d'adhésion à un traitement médical,

---

<sup>2</sup> Dans notre recension des écrits, ce sont nos recherches par mots-clés tels que « accord » ou « acceptation » des procédures qui nous ont conduit aux études liées aux technologies de l'information, plus spécifiquement en contexte d'« acceptation des technologies ».

nous remarquons que plusieurs facteurs sociocognitifs semblent être des déterminants significatifs du comportement d'adhésion.

### *Théories utilisées dans les études en contexte médical*

La méta-analyse de Holmes et al. (2014), portant uniquement sur des études liées aux déterminants de l'adhésion à la médication utilisant des théories psychologiques, révèle que l'utilisation des cadres théoriques suivants ont permis d'identifier des déterminants significatifs de l'adhésion : la théorie sociale-cognitive, la « *self-regulation theory* », la « *social support theory* », le « *health belief model* » et la TCP. Or, à notre avis, certains aspects des trois premières théories rejoignent ceux de la TCP. Par exemple, dans le contexte du traitement contre l'obésité, utilisant la théorie sociale-cognitive de Bandura (1991), Snell et al. (2014), suggèrent que la perception d'auto-efficacité (« *self-efficacy* ») est positivement reliée à l'adhésion de l'individu aux recommandations d'un programme de perte de poids prescrit par le médecin. Or, la perception d'auto-efficacité peut être identifiée comme une composante de la perception du contrôle dans la TCP (par. 3.1.4). Également, l'étude de De Smet et al. (2006) qui se base sur le « *health belief model* » démontre un lien significatif entre les croyances quant aux bénéfices du traitement contre l'asthme et l'adhésion à celui-ci., Or ce modèle comporte un « ensemble de variables prédictives déterminées théoriquement qui inclut les croyances et attitudes qui sont liées au comportement d'adhésion » (traduction libre, De Smet *et al.*, 2006, p. 415). Ainsi, comme l'attitude dans la TCP provient des croyances quant aux résultats du comportement, la croyance du patient relativement aux bénéfices de l'adhésion au traitement du « *health belief model* » serait une composante considérée dans la variable « attitude » de la TCP (par. 3.1.4).

D'autres études ont cherché à identifier les déterminants des comportements des praticiens de la santé. La TCP y est utilisée, seule, ou en combinaison avec d'autres fondements théoriques. Par exemple, l'étude de Millstein (1996) révèle que l'attitude, les normes subjectives et la perception du contrôle (déterminants de la TCP) sont des facteurs significatifs pour prédire l'intention des médecins d'éduquer leurs patients adolescents à propos des maladies transmises sexuellement. De plus, cette intention (modulée par la perception du contrôle et les normes subjectives) est significativement liée au comportement de ces derniers en matière d'éducation de leurs patients adolescents. D'autre part, l'étude de Smith *et al.* (2011) révèle que les déterminants attitudes et normes subjectives sont significativement associés à l'intention de désinfecter le système intraveineux sans aiguille à chaque utilisation. Par ailleurs, l'étude de Zwerver *et al.* (2013) est plutôt fondée sur une adaptation de la TCP (le modèle des attitudes, normes subjectives et « *self-efficacy* » (*ASE model*)) pour identifier les déterminants de l'adhésion à une procédure de diagnostic de dépression par des médecins d'assurance (et l'impact d'un programme d'implantation sur ces facteurs). Les déterminants significatifs de l'intention d'appliquer la procédure en question se sont révélés être le « *self-efficacy* » et l'influence des collègues. Nous pouvons donc remarquer l'influence de la TCP dans ces études.

Ainsi, nous constatons qu'en contexte médical, les études des déterminants sociocognitifs du comportement d'adhésion sont nombreuses et variées. Ces études reposent sur des théories spécifiques à ce contexte (par exemple, le *Health belief model* utilisé par De Smet *et al.*, 2006) ou sur des théories du comportement développées en psychologie sociale (par exemple, la TCP ou la théorie sociale cognitive).

De plus, il est intéressant de noter que les études portant sur l'adhésion des professionnels de la santé à des pratiques, procédures ou politiques, se rapprochent de

notre contexte d'étude. En effet, l'application d'une pratique recommandée par la profession (Bussièrès *et al.*, 2012; Smith *et al.*, 2011) et l'application d'une politique de diagnostic (Zwerver *et al.*, 2013) sont similaires à l'application de tout type de politique ou procédure de contrôle interne par les employés d'une organisation. Ainsi, puisque l'utilisation de théories psychologiques a démontré une relation entre des déterminants du comportement et l'intention d'adopter le (ou l'adoption du) comportement dans le contexte médical, nous sommes d'avis que l'utilisation d'une telle théorie est pertinente pour examiner les relations entre des déterminants sociocognitifs et le comportement d'adhésion à un contrôle interne dans le contexte de notre étude. Les déterminants en question pourraient ainsi influencer l'adhésion à un contrôle interne. En d'autres mots, ils pourraient influencer la manière dont un contrôle est appliqué (avec constance, cohérence et effort, voir par. 3.1.2).

Notons que, dans le domaine médical, l'autonomie usuelle des praticiens et la perception qu'une procédure brime cette autonomie est parfois mise de l'avant pour expliquer un manque d'adhésion (Bussièrès *et al.*, 2012). Or cette nécessité d'autonomie n'est pas répandue dans tous les contextes. Ainsi, la nécessité d'avoir de la latitude et le libre choix dans l'application ou non d'un contrôle interne ne devrait pas être aussi représentatif d'une situation visée dans le contexte de notre étude.

### 2.3.3 Dans le contexte des technologies de l'information

Les déterminants des comportements des individus ont aussi été étudiés dans le contexte des technologies de l'information. Certaines recherches tentent d'identifier les déterminants de l'utilisation d'une technologie (Adams *et al.*, 1992; Chun-Hua et Kai-Yu, 2014; Davis *et al.*, 1989; Liker et Sindi, 1997; Mathieson, 1991). D'autres portent sur les déterminants à la base de la conformité des employés à des procédures

informatiques, particulièrement, des politiques de sécurité de l'information (Aurigemma, 2013; Godlove, 2012; Hu *et al.*, 2012; Ifinedo, 2012). Nous passons donc en revue ces études en les transposant dans le contexte du contrôle interne.

### *Acceptation et utilisation d'un outil technologique*

Dans l'étude des déterminants de l'utilisation des technologies, les chercheurs tentent d'identifier les déterminants de l'intention (ou du comportement) d'utiliser des outils technologiques tels que des applications populaires (WordPerfect, Lotus 1-2-3, Harvard Graphics) (Adams *et al.*, 1992), un outil de traitement de texte (WriteOne) (Davis *et al.*, 1989), des outils de tableurs informatiques (Lotus123, Framework et Quattro) (Mathieson, 1991), des systèmes experts informatiques (Liker et Sindi, 1997), des manuels électroniques (Chun-Hua et Kai-Yu, 2014) ou des centres de ressources électroniques (Taylor et Todd, 1995). Plusieurs théories ou modèles se révèlent utiles pour prédire l'intention (ou le comportement) lié à l'utilisation de la technologie, notamment la théorie de l'action raisonnée (Davis *et al.*, 1989; Liker et Sindi, 1997), la TCP (Chun-Hua et Kai-Yu, 2014; Mathieson, 1991; Taylor et Todd, 1995) et d'autres modèles qui découlent de la théorie de l'action raisonnée, soit le modèle de l'acceptation de la technologie (TAM : *technologie acceptance model*) (Adams *et al.*, 1992; Mathieson, 1991) et le modèle de l'acceptation de l'utilisateur de systèmes experts (Liker et Sindi, 1997) ou encore, la « TCP séparée en composantes » (Taylor et Todd, 1995). Ces diverses théories et modèles partagent l'idée que des croyances sont à la base des déterminants de l'intention du comportement (ici, l'utilisation d'une technologie). Nous remarquons ainsi l'apport des théories de l'étude du comportement développées en psychologie sociale dans l'étude du comportement liée aux technologies de l'information.

Tel que mentionné précédemment (par. 2.3.1), la théorie de l'action raisonnée distingue comme déterminant de l'intention, l'attitude (découlant des croyances comportementales) et les normes subjectives (découlant des croyances normatives) alors que la TCP ajoute la perception du contrôle sur le comportement comme déterminant à l'intention et au comportement. Pour l'application de ces théories et des modèles en découlant, certains chercheurs (Davis *et al.*, 1989; Mathieson, 1991) ont relevé les croyances saillantes à la base de l'attitude et de la perception de contrôle (tel que suggéré par Ajzen, 1991, pour la TCP). Entre autres, nous retrouvons des croyances à la base de l'attitude, par exemple: l'économie de temps découlant de l'utilisation de l'outil (Davis *et al.*, 1989; Mathieson, 1991) et la qualité supérieure du travail complété (Davis *et al.*, 1989). Nous retrouvons aussi des croyances à la base de la perception du contrôle, par exemple, les connaissances nécessaires à l'utilisation (Mathieson, 1991) et les problèmes potentiels d'accès à l'outil (Davis *et al.*, 1989; Mathieson, 1991)<sup>3</sup>. Selon ces chercheurs, diverses croyances sont ainsi associées aux déterminants de l'intention ou du comportement.

Le modèle TAM est pour sa part dérivé de la théorie de l'action raisonnée. Toutefois, selon ce modèle, la perception de la facilité d'utilisation de l'outil et la perception de l'utilité de l'outil sont des éléments influençant l'attitude et c'est l'attitude (combinée avec la perception de l'utilité) qui influence l'intention d'utilisation de l'outil (les normes subjectives sont exclues du modèle) (Davis *et al.*, 1989). Dans ce modèle TAM, l'attitude réfère à l'évaluation du sujet quant à son désir d'utiliser le système (Mathieson, 1991). Ainsi, dans le modèle TAM, l'attitude est une composante plus affective que cognitive, qui est liée aux croyances selon des mécanismes d'apprentissage et de cohérence affectifs-cognitifs et à des prémisses qui démontrent que des sentiments d'efficacité influencent l'attitude affective, la constance et la motivation (Davis *et al.*, 1989). Nous remarquons ainsi que certaines adaptations de

---

<sup>3</sup> Davis *et al.* (1989) classent plutôt cette croyance à la base de l'attitude puisque la perception du contrôle n'est pas incluse dans la théorie de l'action raisonnée.

la théorie de l'action raisonnée (version antérieure de la TCP) viennent mettre en évidence l'importance du facteur affectif dans la définition de l'attitude.

Des comparaisons entre différents modèles ont démontré que le modèle TAM a un plus grand pouvoir explicatif de l'intention d'utilisation de l'outil technologique que la théorie de l'action raisonnée (Davis *et al.*, 1989) et que la TCP (Mathieson, 1991). Des études suggèrent que des avantages découlent de la combinaison de plusieurs modèles et théories. En effet, les résultats de l'étude longitudinale auprès de 107 étudiants du MBA de Davis *et al.* (1989) suggèrent que la combinaison des croyances saillantes à la base de l'attitude (identifiées selon la méthodologie de la théorie de l'action raisonnée) avec les croyances du modèle TAM pourrait avoir un plus grand pouvoir explicatif de l'intention d'utilisation d'un outil technologique. Par ailleurs, ayant comparé les résultats empiriques découlant de l'analyse de données recueillies auprès de 262 étudiants universitaires dans l'étude des déterminants de l'utilisation de certaines applications informatiques, Mathieson (1991) conclut que le modèle TAM est plus simple à appliquer et conduit à un pouvoir explicatif légèrement supérieur du facteur intention, mais que la TCP permet de dégager de éléments plus spécifiques pouvant aider à comprendre et contrôler (durant le développement et l'implantation des outils technologiques) les barrières à l'utilisation de systèmes technologiques. Nous remarquons qu'il a parfois été considéré avantageux d'adapter des théories de l'étude du comportement, comme la TCP, selon le contexte à l'étude et les contributions souhaitées.

Le « modèle de l'acceptation de l'utilisateur » (Liker et Sindi, 1997) est un exemple de modèle combinant les croyances et les déterminants de différents modèles et théories. Dans ce modèle, l'attitude renvoie à l'appréciation affective (telle que dans le modèle TAM) et réfère aux sentiments négatifs ou positifs envers l'utilisation du système (Liker et Sindi, 1997). Selon les résultats d'une étude auprès de 94

utilisateurs et non-utilisateurs d'un système expert de grandes firmes comptables américaines, plusieurs croyances (notamment la perception de la facilité d'utilisation, la perception d'utilité, et les impacts positifs sur les compétences valorisées par l'organisation) sont significativement associées à l'attitude ainsi définie. Toutefois, les résultats de cette étude ne révèlent pas d'association significative entre l'attitude, définie selon cette perspective affective, et l'intention d'utiliser le système (Liker et Sindi, 1997). Une telle absence de corrélation s'est aussi retrouvée dans une étude reposant sur le modèle TAM pour prédire l'utilisation d'un centre de ressource technologique (Taylor et Todd, 1995). Ainsi, nous constatons que la forme « affective » de l'attitude ne semblait pas suffisante pour prédire l'intention d'utiliser un système en technologie de l'information.

D'autres chercheurs ont combiné certains fondements théoriques de la TCP avec le modèle TAM. Par exemple, Taylor et Todd (1995) mettent à l'épreuve entre autres un modèle nommé TCP séparée en composantes (« *decomposed theory of planned behavior* »). Dans cette application de la TCP, ce n'est pas la somme pondérée des croyances qui forme les déterminants de l'intention, soit l'attitude, les normes subjectives et la perception de contrôle. Les croyances liées à un déterminant sont plutôt regroupées en sous-composantes et c'est chacune de ces composantes qui est plutôt considérée distinctement pour son impact sur un de ces déterminants de l'intention. Ainsi, dans cette utilisation de la TCP séparée en composantes, les perceptions de la facilité d'utilisation et de l'efficacité peuvent être distinguées parmi les croyances comportementales à la base du concept « attitude » (Taylor et Todd, 1995). De plus, les croyances normatives antécédentes aux « normes subjectives » sont distinguées selon les différents groupes de référence tels que les pairs et les supérieurs. Finalement, les croyances quant à la « perception du contrôle » comprennent la perception d'auto-efficacité (« *self-efficacy* ») et d'autres croyances reliées à des facteurs physiques (par exemple, la disponibilité des ressources ou les

coûts d'utilisation) et technologiques (par exemple, la compatibilité des systèmes) (Taylor et Todd, 1995).

Ainsi, la TCP séparée en composantes, la TCP et le modèle TAM, ont été appliqués pour prédire le comportement d'utiliser des centres de ressources informatiques, et se sont révélés relativement comparables quant à leur pouvoir explicatif de l'intention et du comportement. Une comparaison entre l'application du modèle TAM, de la TCP dans sa forme traditionnelle et de trois autres modèles (provenant d'un amalgame de facteurs liés à ces théories avec d'autres déterminants potentiels) a également été effectuée pour prédire l'utilisation de manuels scolaires en version informatique (Chun-Hua et Kai-Yu, 2014). L'application de la « TCP séparée en composantes » a conduit à des résultats significatifs (Chun-Hua et Kai-Yu, 2014).

Dans le même ordre d'idée, Davis *et al.* (1989) ont trouvé que les croyances relatives à la « perception de l'utilité » d'un outil technologique sont fortement liées à l'intention d'utiliser cet outil alors que celles relatives à la « facilité d'utilisation » n'y sont que faiblement liées. Adams *et al.* (1992) ont pour leur part trouvé que le pouvoir explicatif des composantes « utilité » et « facilité d'utilisation » de l'attitude envers un outil technologique variait selon le type d'outil évalué. Par ailleurs, alors que les normes subjectives sont non significatives dans la détermination de l'intention ou du comportement d'utiliser un logiciel informatique (Davis *et al.*, 1989; Mathieson, 1991), elles influencent significativement l'intention d'utiliser un centre de ressource technologique (Taylor et Todd, 1995) ou un manuel scolaire dans sa version informatique (Chun-Hua et Kai-Yu, 2014).

Quoique la TCP séparée en composantes ne produise pas un modèle qui soit aussi simple que l'application traditionnelle de la TCP, elle améliore la compréhension des croyances sous-jacentes aux déterminants de l'intention d'utiliser la technologie

(Taylor et Todd, 1995). Ainsi, dans le cadre de notre étude, nous pouvons bénéficier du résultat de ces études qui considèrent des sous-groupes (composantes) de croyances distinctement (par l'utilisation de la TCP séparée en composantes).

Ajoutons qu'il est intéressant de noter que les études que nous avons recensées ne se sont pas toutes attardées à une mesure directe du comportement. En effet, certaines arrêtent leurs analyses à l'intention d'utiliser la technologie (Chun-Hua et Kai-Yu, 2014; Mathieson, 1991). Le fait de mesurer l'intention d'adopter un comportement plutôt que le comportement lui-même résulte de la difficulté à mesurer le comportement, mais également du fait que la relation entre l'intention et le comportement a été largement établi dans la littérature (Taylor et Todd, 1995). Cette relation est notamment démontrée par des méta-analyses telles que celle de Sheppard *et al.* (1988). De plus, les recherches portant sur l'utilisation de la technologie, et ayant mesuré à la fois l'intention et le comportement, ont démontré un lien significatif entre les deux (Davis *et al.*, 1989; Taylor et Todd, 1995).

En somme, des variantes et adaptations de la TCP ont beaucoup été utilisées dans l'étude de l'acceptation/utilisation des outils technologiques. Avant de résumer ce qui ressort de l'étude des déterminants sociocognitifs des comportements dans le contexte des technologies de l'information, nous passons en revue des recherches liées à la conformité en matière de sécurité de l'information.

#### *Contexte de la conformité des employés à des politiques en matière de sécurité*

Dans une autre sphère d'étude en contexte des technologies de l'information, nous retrouvons les études qui tentent d'identifier les déterminants à la base de la conformité à des procédures informatiques, plus spécifiquement, des politiques de

sécurité de l'information (Aurigemma, 2013; Hu *et al.*, 2012). L'individu y est présenté comme ayant un libre choix et son processus cognitif peut influencer son application des procédures de sécurité. Ainsi, l'employé est parfois considéré comme le maillon faible en matière de sécurité de l'information pour les organisations (Aurigemma, 2013).

Dans ces études, nous remarquons que les théories et modèles en psychologie sociale sont également mis à profit. Par exemple, dans une méta-analyse, Aurigemma (2013) a identifié 12 articles étudiant les déterminants de la conformité behaviorale à des politiques de sécurité de l'information<sup>4</sup>. Sept des 12 articles reposaient sur la TCP. Au total, 104 déterminants de la conformité aux politiques de sécurité informatique y ont été énumérés, dont 33 étaient des concepts identiques aux trois principaux déterminants de la TCP soit l'attitude, les normes subjectives et la perception du contrôle. Néanmoins, d'autres déterminants potentiels de la conformité en matière de sécurité de l'information ont justifié l'ajout de certaines variables dans des modèles parallèles ou complémentaires. Aurigemma (2013) utilise aussi la TCP comme base principale pour analyser et répertorier les déterminants de la conformité aux politiques de sécurité informatique. Toutefois, il semble que l'utilisation de la « TCP séparée en composantes » proposée par Taylor et Todd (1995) (voir la première partie de cette section 2.3.3) mène à l'enrichissement des connaissances. Ceci est expliqué par le fait que ce modèle met en évidence les différentes dimensions d'un même déterminant, qui pourraient se compenser mutuellement si elles étaient cumulées (Aurigemma, 2013).

---

<sup>4</sup> Les études recensées par Aurigemma (2013) dans le contexte des technologies de l'information utilisent le terme "conformité" et ne font pas la distinction avec le terme "adhésion", contrairement à ce qui a été exposé à la section 2.2 pour le contexte médical ou le contexte du contrôle interne de notre étude.

La mise en évidence de ces dimensions (composantes) individuelles rend la recherche plus utile pour les praticiens qui peuvent identifier les facteurs spécifiques ayant un impact sur le comportement des employés et, conséquemment, orienter leurs efforts d'intervention. Dans cet esprit, nous passons brièvement en revue la séparation en composantes des déterminants de la TCP qui a été effectuée à l'aide des 12 articles en matière de conformité des employés envers des procédures de sécurité de l'information de la méta-analyse de Aurigemma (2013). Pour ce qui est du déterminant « attitude », trois composantes ont été identifiées provenant des croyances quant aux sanctions, à une analyse avantage-cout et à la sévérité des menaces, la vulnérabilité de l'organisation et l'efficacité des mesures pour prévenir ces menaces. Les deux premières composantes se sont révélées être des composantes significatives de l'attitude et/ou de l'intention, toutefois la dernière composante ne semble pas améliorer le modèle sauf pour sa portion liée à la perception de la sévérité de la menace. Pour ce qui est du déterminant « perception de contrôle », les études ont majoritairement utilisé l'une ou l'autre des composantes liées au « *self-efficacy* » et aux « autres facteurs de contrôlabilité » distinctement. Le « *self efficacy* », utilisé dans sept des 12 études, s'est révélé un facteur significatif dans tous les cas sauf un. Pour sa part, l'autre composante liée aux « autres facteurs de contrôlabilité » a été analysée sous des formes différentes, ce qui rend la comparaison difficile. Toutefois, selon Aurigemma (2013), la séparation de ces deux composantes améliore au modèle. Finalement, le déterminant « normes subjectives » ne fait pas l'objet d'une séparation en composante et est un déterminant significatif dans huit des neuf recherches ayant considéré ce facteur. Toutefois, Aurigemma (2013) a recensé d'autres facteurs étudiés comme déterminants de la conformité aux procédures de sécurité de l'information pour lesquels aucun classement parmi les trois déterminants de la TCP (attitude, normes subjectives ou perception du contrôle) ne lui semblait juste. À ce titre, dans les 12 recherches recensées, trois suggèrent que l'engagement organisationnel influence l'intention ou le comportement. Ainsi, cet auteur a classé l'engagement organisationnel comme déterminant additionnel, de l'intention ou du comportement.

Somme toute, il semble que l'application de la TCP séparée en composantes permette d'identifier des croyances qui se sont révélées, dans d'autres études antérieures, être les antécédents des déterminants de l'intention d'adopter un comportement. De plus, il semble que divers déterminants peuvent être significatifs dans certains contextes, mais ne le sont pas dans un autre.

Nous estimons également qu'il est pertinent de tirer profit des recherches liées aux déterminants du comportement dans le contexte des technologies de l'information puisqu'il existe beaucoup de parallèles entre ce contexte et celui de notre étude. En effet, la revue des études des déterminants du comportement lié à l'utilisation d'une technologie est intéressante pour notre étude des déterminants de l'adhésion au contrôle interne puisque l'angle de l'individu abordé est similaire. En effet, à l'époque où des outils technologiques sophistiqués devenaient possibles dans les organisations, la résistance à la technologie était à l'étude. Dans cette optique, la compréhension de ce qui pouvait améliorer l'acceptation de la technologie, et son utilisation, était perçue comme un des éléments clés pouvant permettre à ces nouvelles technologies de créer les gains de performances prometteurs qu'ils laissaient entrevoir (Davis *et al.*, 1989). Ces études visent donc l'identification de certains déterminants propres à l'individu qui influencent l'acceptation de la technologie et, ultimement, son utilisation (Davis *et al.*, 1989). Ainsi, tout comme dans le contexte de l'adhésion à des traitements médicaux (par. 2.3.2), l'individu est perçu comme un être raisonné, dont le processus cognitif influence son comportement. Cette perception de l'individu agissant en réponse à un processus cognitif est l'angle sous lequel nous abordons les déterminants de l'adhésion au contrôle interne. De plus, le contexte dans lequel l'individu adopte le comportement à l'étude dans ces recherches en technologie de l'information est souvent le même que celui du contrôle interne, soit celui des organisations. Le parallèle est d'autant plus important pour ce qui est des études des déterminants de la conformité à des

politiques en matière de sécurité de l'information. En effet, une politique peut être vue comme une forme de contrôle administratif (voir le modèle proposé par Malmi et Brown (2008), par. 2.1.1). Ainsi, quoique le terme « conformité » soit utilisé, ces études visent, tout comme notre étude, à identifier les déterminants qui sont liés à l'application d'un contrôle, mais dans un contexte précis. Ainsi, nous constatons que ces recherches se sont majoritairement basées sur la TCP, et que nous remarquons qu'il semble pertinent de considérer les croyances sous-jacentes aux déterminants de l'intention/du comportement (Aurigemma, 2013).

#### 2.3.4 Dans le contexte du contrôle

Comme nous l'avons mentionné précédemment (par. 2.1.2), à notre connaissance, aucune recherche n'a précisément tenté d'identifier les déterminants de l'adhésion à un contrôle interne. Toutefois, dans les recherches en contrôle interne abordant les comportements des individus, plusieurs résultats peuvent être analysés à l'aide des concepts provenant de théories en psychologie sociale. Par exemple, Skinner et Spira (2003) mettent en évidence qu'un gestionnaire ne peut à lui seul veiller à toutes les tâches et doit, conséquemment, déléguer son pouvoir pour être en mesure de maintenir le contrôle. Cette délégation de l'autorité du gestionnaire augmente cependant inévitablement sa vulnérabilité puisque les employés peuvent nuire aux objectifs de l'organisation en agissant de façon opportuniste (prioriser leurs objectifs avant ceux de l'organisation). Cette priorisation des besoins individuels au détriment de ceux de l'organisation a été abordée dans la littérature en contrôle de gestion. Par exemple, Ouchi (1978) discute des risques de perte de contrôle entre les niveaux hiérarchiques qui découle de l'utilisation des différents types de contrôles. Il souligne ainsi l'étude de Hopwood (1972) qui indique qu'un contrôle sur les résultats pouvait conduire à un comportement favorable pour les mesures de performance, mais à des résultats néfastes pour l'organisation.

Ainsi, le concept d'« attitude » de la TCP et les croyances qui lui sont sous-jacentes peuvent être utilisés pour expliquer le fait qu'un individu adopte un comportement opportuniste. En effet, si l'employé croit que les conséquences d'un comportement opportuniste sont plus avantageuses pour lui qu'un autre comportement (croyances à la base de l'attitude selon la TCP), il aura tendance à adopter ce comportement plutôt que celui souhaité par l'organisation. À titre d'exemple, Jaworski (1988) rapporte des études indiquant que, lorsque les gestionnaires insistent sur des contrôles liés à l'atteinte de résultats ou sur l'obligation de suivre certaines procédures strictes dans un macro-environnement très incertain, il en résulte des tensions au travail, de l'ambiguïté de rôle et des comportements opportunistes (« *gaming behavior* »<sup>5</sup>). La présence de comportements opportunistes qui résultent des contrôles liés à des objectifs de résultats peut aussi être expliquée à l'aide de concepts de la TCP. Par exemple, le comportement d'un individu qui favorise les ventes à court terme en donnant de fausses informations à propos du produit, et qui, ce faisant, nuit aux ventes à long terme en affectant négativement le service à la clientèle et la crédibilité de l'organisation, peut être interprété comme agissant en fonction des croyances liées aux « avantages-coûts » de chacun des comportements (autres croyances à la base de l'attitude dans la TCP). Ainsi, sa perception des avantages du bonus liés à l'atteinte des résultats est une croyance plus saillante et dont le poids relatif est plus important que les conséquences négatives du comportement opportuniste. Ce raisonnement peut s'appliquer à des comportements frauduleux tels que la manipulation des résultats financiers.

D'autres exemples de résultats provenant de la littérature en contrôle interne peuvent mettre en relief l'intérêt d'identifier les croyances saillantes à la base des comportements. Par exemple, Skinner et Spira (2003) évaluent les impacts de la technique de « *control self assessment* », technique par laquelle les employés d'une

---

<sup>5</sup> Le « *gaming behavior* » réfère à des comportements qui maximisent les buts individuels, mais qui sont dysfonctionnels pour l'organisation (Jaworski, 1988, p. 34).

organisation sont invités à identifier les failles dans les contrôles et à faire des propositions pour y remédier. Selon Skinner et Spira (2003), l'esprit de cette technique provient de l'effet positif qui découle de la participation de l'employé dans l'établissement des procédures de contrôle. Toutefois, ces chercheurs soulèvent la possibilité que cette participation des employés dans l'élaboration des contrôles produise plutôt, chez ces derniers, une perception d'impacts négatifs potentiels. En effet, ces employés pourraient croire qu'en participant dans l'élaboration des contrôles, ils peuvent devenir responsables de leurs lacunes. Ainsi, l'analyse à l'aide des croyances saillantes (à la base de l'attitude selon la TCP) peut expliquer un comportement. Selon la TCP, l'attitude provient des croyances qui sont les plus saillantes. Ainsi, l'employé peut croire qu'aider à l'élaboration des contrôles peut lui amener des conséquences négatives (par exemple, subir ultérieurement des reproches pour une faille dans les contrôles) ou positives (notamment avoir un sentiment d'être considéré). Toutefois, si la croyance relative aux conséquences négatives est plus saillante pour (ou évaluée comme plus importante par) l'individu que celle liée aux conséquences positives, l'attitude sera influencée négativement, ce qui aura un impact négatif sur l'intention de l'employé d'adopter ce comportement (en d'autres mots, d'aider à améliorer les contrôles).

Par ailleurs, en contrôle de gestion, le concept de clan (Ouchi, 1980) ou encore, le principe à la base des contrôles professionnels (Brettel et Voss, 2013) ou des contrôles culturels (Brettel et Voss, 2013; Jaworski, 1988) que nous avons présentés précédemment (par. 2.1.2) soulèvent l'importance des pressions provenant de l'environnement social au sein d'une organisation. Ceci peut être mis en parallèle avec le concept de normes subjectives de la TCP. En effet, la TCP suggère que les normes subjectives, qui proviennent des croyances d'un individu quant aux attentes d'une personne ou d'un groupe de référence, influencent le comportement (par l'intermédiaire de l'intention).

Des études peuvent aussi permettre un parallèle avec le concept de la perception du contrôle sur le comportement de la TCP. Par exemple, Jaworski (1988) relate que, lorsque les gestionnaires insistent sur des contrôles liés à l'atteinte de résultats ou sur l'obligation de suivre certaines procédures strictes dans un macro-environnement très incertain, les impacts négatifs sont moindres lorsque les tâches sont très connues et mécaniques (en comparaison à des tâches peu routinières). Ceci peut être interprété par l'intégration des concepts de « perception du contrôle » sur le comportement de la TCP et de « *self-efficacy* » de la théorie sociale-cognitive. Ainsi, si l'individu perçoit qu'il n'a pas le contrôle sur l'application des comportements ou l'atteinte des objectifs visés par les contrôles (considérant l'environnement incertain), son intention d'adopter un comportement (son application du contrôle proprement dite) en sera affectée. Toutefois, si l'individu perçoit qu'il est capable d'exécuter les comportements visés puisqu'ils consistent en des tâches routinières, ce haut niveau de « *self-efficacy* » agira en compensation et ainsi, réduira l'impact négatif de la faible perception de contrôle.

D'autres exemples de résultats provenant de la littérature en contrôle peuvent être interprétés à l'aide de théories provenant de la psychologie sociale. Par exemple, dans leur étude sur la perception des processus d'évaluation de la part des employés, Miller *et al.* (2014) relatent plusieurs exemples mettant en évidence qu'un manque de ressources alloué pour le travail des employés affecte leur motivation ainsi que leur performance. Interprété à la lumière du concept de « perception de contrôle » de la TCP, un manque de ressources peut contribuer à diminuer la « perception de contrôle » de l'employé et, conséquemment, à réduire sa motivation à adopter des comportements nécessaires à la performance (représenté par une diminution de l'intention dans la TCP).

Par ailleurs, Langevin et Mendoza (2013) proposent (à partir d'une revue de littérature) que la participation dans la détermination des objectifs liés aux contrôles sur les résultats améliore la perception de justice distributive. Cette perception de justice est associée à la diminution de comportements dysfonctionnels tels que des sous-évaluations budgétaires facilitant l'atteinte des objectifs (que l'on réfère sous le terme « *budgetary slack* » (Langevin et Mendoza, 2013) et la manipulation des données. Cette proposition peut aussi être interprétée à l'aide des concepts de la TCP. Dans cette situation, deux types de comportements sont possibles : les comportements dysfonctionnels (le « *budgetary slack* » et la manipulation des données) et les comportements souhaitables pour l'organisation (par exemple, l'effort au travail, la mise sur pied et l'utilisation de stratégie permettant l'atteinte d'objectifs élevés). L'attitude liée aux croyances sur les résultats peut, pour les deux types de comportements, être liée à des conséquences positives telles qu'obtenir une bonne évaluation pour l'atteinte des objectifs ou obtenir le bonus promis (d'autres croyances saillantes sont aussi possibles). Toutefois, les concepts de « *self-efficacy* » ou de la perception de contrôle (déterminants du comportement selon la théorie sociale-cognitive et la TCP) peuvent expliquer pourquoi la participation aux objectifs produit des comportements allant dans un sens plutôt que dans l'autre. En effet, si l'individu peut participer à l'établissement des objectifs, il est plus probable qu'il croit être capable d'atteindre lesdits objectifs par ses comportements (haut niveau de « *self-efficacy* ») et que l'atteinte de ses objectifs est sous son contrôle (perception de contrôle élevé). Ainsi, combinées avec la perception de la justice distributive, ces croyances pourraient aussi contribuer à l'adoption de comportements souhaitables (éthiques, non dysfonctionnels) visant l'atteinte des objectifs.

L'engagement organisationnel est un autre exemple de concept souvent évoqué dans la littérature en gestion qui pourrait être associé à une « attitude ». Comme nous l'avons mentionné précédemment (par. 2.3.1), selon la TCP, lorsqu'une attitude vise

une cible « générale » plutôt qu'une action particulière, elle peut être positivement liée à un « agrégat » de comportements (Ajzen et Fishbein, 1977). Valentine et Barnett (2003) ont mesuré, chez des professionnels de la vente et de la promotion, le lien entre leur connaissance de l'existence d'un code d'éthique au sein de leur organisation, la perception des valeurs éthiques de cette dernière et l'engagement de ces individus envers leur organisation. Pour ce faire, ils ont utilisé des mesures préexistantes dont, pour la mesure de l'engagement (l'« *affective organizational commitment* », développée par Mowday *et al.* (1979). Les questions reliées à cette mesure sont : « je sens que mes valeurs sont très proches de celles de l'organisation », « le sort de cette organisation me tient vraiment à cœur ». Ainsi, ces questions représentent bien l'« attitude générale » envers l'organisation, et font intervenir le côté affectif des individus. Selon la TCP, ces attitudes positives envers l'organisation pourraient être liées à un ensemble de comportements (« agrégat de comportements ») (Ajzen et Fishbein, 1977), par exemple, les comportements qui sont considérés comme bénéfiques pour l'organisation par les individus qui y sont engagés. Or dans la sphère du contrôle interne, le cadre du COSO fait intervenir ces valeurs éthiques (ainsi que la présence d'un code de conduite) dans l'un des cinq éléments du contrôle interne, soit, *l'environnement de contrôle*. L'environnement de contrôle y est présenté comme une manière de « donner le ton » à la culture d'entreprise (« *tone at the top* », Moeller, 2013). Interprété selon le cadre de la TCP, la présence d'un code de conduite pourrait influencer l'attitude générale des membres d'une organisation et ainsi augmenter la survenance d'un ensemble de comportements (« agrégat de comportements », tel que mentionné par Ajzen et Fishbein, 1977).

D'autres études interprètent des éléments similaires en faisant plutôt intervenir le concept de « normes subjectives » de la TCP. Par exemple, Rae et Subramaniam (2008) présentent le fait que le ton donné par la haute direction et la culture

organisationnelle sont des éléments qui affectent l'adhésion des employés aux différentes politiques et procédures de contrôle. Plus précisément, ils ont ressorti que l'environnement éthique est un des trois facteurs positivement corrélés à la qualité des procédures de contrôle. Ils expliquent cette corrélation par le fait que, dans un environnement plus éthique, les employés adhèrent plus profondément aux règles et aux procédures et que, puisque c'est le comportement acceptable, ils les appliquent. Cette explication est cohérente avec le concept de « normes subjectives » de la TCP qui précise que les comportements qui sont en accord avec les attentes de certains groupes de référence sont plus susceptibles d'être appliqués.

Les autres facteurs que Rae et Subramaniam (2008) ont liés avec la qualité des procédures de contrôle sont la présence d'activités de formation de gestion des risques et les activités d'audit interne. Ces facteurs peuvent, pour leur part, être liés au déterminant « perception du contrôle sur le comportement » de la TCP. Rae et Subramaniam (2008) expliquent l'association entre les activités de formation et la qualité du contrôle par le fait que, dans une entreprise où les gestionnaires sont plus conscients des risques de l'organisation, ils fournissent plus d'activités de formation en gestion des risques à leurs employés. En retour, leurs employés auront une meilleure attitude envers le respect de ces règles et procédures, et auront même tendance à participer à l'amélioration des procédures. Notre application du concept de « *self-efficacy* » de la théorie sociale-cognitive pourrait fournir une autre explication au lien entre la formation en gestion des risques et la qualité du contrôle interne. En effet, un plus grand nombre d'activités de formation peut augmenter la perception de « *self-efficacy* » chez les employés. Ainsi, ils percevront que suivre les règles et les procédures est plus facile pour eux puisqu'ils ont été formés. De ce fait, ils en contrôleront plus l'application et ceci augmente leur intention d'adopter les comportements visés par les contrôles.

Notons que Rae et Subramaniam (2008) associent les activités d'audit interne et la qualité des procédures de contrôle par le fait que ces activités aident à identifier les lacunes et à mettre en place des améliorations. En accord avec la conception des « normes subjectives » de TCP, ces auteurs expliquent également que la culture organisationnelle et les activités de surveillance affectent les comportements des individus de l'organisation puisqu'elles suggèreraient le comportement qui est attendu de leur part. L'application du concept d'« attitude » de la TCP pourrait ajouter une autre explication au fait que les activités de surveillance peuvent affecter positivement les contrôles internes. En effet, la croyance qu'une dérogation de la part des employés pourrait être remarquée durant ces activités de surveillance et donc, produire une conséquence négative pour l'individu (reproches, mauvaise évaluation, etc.), pourrait être une croyance saillante chez l'individu qui influence l'attitude et augmente son intention d'adopter les comportements visés par les politiques et procédures.

En somme, notre revue de ces études en contrôle démontre l'intérêt de l'étude du comportement dans le contexte du contrôle interne. En effet, nous remarquons que les chercheurs interprètent parfois les résultats de leurs études en présumant un processus sociocognitif de l'individu comme déterminant aux comportements observés. Par ailleurs, leurs interprétations peuvent être complétées par l'application de théories en psychologie sociale (utilisées dans d'autres contextes). Ainsi, une meilleure compréhension des déterminants sociocognitifs de l'adhésion à des contrôles internes pourrait donner une base solide à l'interprétation des résultats des études en contrôle interne. Comme « l'importance relative de chacun des déterminants attitude, normes subjectives et perception de contrôle dans la prédiction de l'intention change à travers les contextes et selon le comportement » (traduction libre, Ajzen, 1991, p. 188), ce n'est cependant qu'en appliquant ces théories empruntées de la psychologie sociale dans des contextes précis de contrôle interne que nous serons en mesure de connaître

l'importance relative (le cas échéant) de chacun des déterminants à la base de l'adhésion à un contrôle.

## 2.4 Utilisation de la TCP pour notre étude

Le cadre théorique de notre étude repose principalement sur la TCP. Ainsi, les déterminants attitudes, normes subjectives et perception de contrôle sont évalués comme déterminants potentiels à l'intention d'adhérer à un contrôle interne. Les croyances à la base de ces déterminants, sont, pour leur part, établies en se référant aux croyances identifiées comme significatives dans la littérature. Voici, dans les quelques paragraphes suivants, les justifications à l'appui de cette décision d'utiliser la TCP dans notre étude et d'établir les croyances sous-jacentes aux déterminants en se fondant sur les recherches antérieures.

### 2.4.1 Sa pertinence

Alors qu'une multitude de théories et de modèles ont été utilisés dans l'étude des déterminants de comportements (Michie et al., 2008), certaines théories ont démontré des résultats significatifs. Par exemple, dans l'étude des déterminants de l'adhésion à la médication, les théories les plus communément utilisées sont, la théorie sociale-cognitive, le « *health belief model* », la théorie de l'action raisonnée ainsi que la TCP (Holmes et al., 2014). Dans le contexte des technologies de l'information, les déterminants de la TCP se sont montrés significativement reliés à l'utilisation ou à l'intention d'utilisation à plusieurs reprises (Chun-Hua et Kai-Yu, 2014; Mathieson, 1991; Taylor et Todd, 1995). Par ailleurs, cette TCP (et sa version antérieure) a été fort utilisée dans l'étude du comportement (Armitage et Conner, 2001; Barua, 2013; Schaller et al., 2015; Sheppard et al., 1988) et est la base théorique empruntée de la

psychologie sociale qui a été le fondement pour le développement d'autres modèles en matière d'acceptation et d'utilisation de la technologie (par exemple, les modèles de Davis *et al.* (1989) et de Taylor et Todd, (1995)). Par ailleurs, dans le contexte de la conformité à des procédures en matière de sécurité de l'information (contexte similaire à celui de notre étude), la TCP est la principale base qui a permis à Aurigemma (2013) de relier les études entre elles, car plusieurs facteurs considérés comme déterminants des comportements de conformité des études recensées par ce chercheur provenaient ou étaient comparables aux déterminants de cette TCP. Ainsi, considérant son utilisation importante dans les études provenant de contextes similaires à notre étude et les résultats significatifs qui ont été relevés dans ces études, il nous apparaît pertinent d'utiliser la TCP dans notre étude des déterminants sociocognitifs de l'adhésion au contrôle interne.

#### 2.4.2 Variantes dans l'application de la TCP

Tel que nous venons de le mentionner, la TCP a été largement utilisée dans l'étude du comportement dans différents contextes tels que dans l'étude de l'adhésion à la médication ainsi que dans l'étude des comportements liés aux technologies de l'information. Toutefois, nous remarquons aussi des applications différentes de la TCP initiale proposée par (Ajzen, 1991). En effet, nous avons vu (sect. 2.3) que certains modèles proviennent principalement de la séparation en composantes des croyances sous-jacentes aux trois déterminants de l'intention de la TCP (par exemple, les modèles de Taylor et Todd, 1995; ou celui proposé par Aurigemma, 2013). Dans ces modèles, ce n'est pas la somme pondérée des croyances (sect. 3.1 pour plus de détails) qui est analysée comme fondement des déterminants de l'intention mais plutôt des regroupements de croyances (composantes) distinctement. Par exemple, Aurigemma (2013) (dans sa méta-analyse des études traitant de la conformité aux politiques de sécurité informatique) suggère qu'il est avantageux de décomposer les

croyances à la base des déterminants de la TCP afin de mieux prédire le comportement, ce qu'il explique avec deux justifications. Premièrement, ceci permet de faire ressortir des composantes distinctes à la base d'un même déterminant de la TCP. Ces composantes peuvent avoir des impacts de sens inverse et, conséquemment, rendre le déterminant non significatif alors que ces composantes distinctes sont significativement liées au comportement ou à l'intention de l'adopter. Deuxièmement, d'un point de vue pratique, ceci permet de mettre en évidence des éléments précis influençant l'intention et le comportement. Ainsi, les organisations sont plus susceptibles d'être en mesure de savoir ce qui a un impact et de prendre des mesures appropriées. Dans le même ordre d'idée, Taylor et Todd (1995) ont évalué ce type d'application de la TCP où les croyances ne sont pas agrégées mais plutôt décomposées en sous-groupes de croyances distinctes pour expliquer l'utilisation d'une technologie (et l'on notamment comparé à la TCP sans séparation en composantes). Leurs résultats ont démontré que cette séparation en composantes produit une augmentation modérée de l'explication de l'intention d'utiliser la technologie mais surtout, que cette séparation permet d'identifier les facteurs précis qui ont un impact sur l'intention.

Les justifications de Aurigemma (2013) pour l'adaptation de la TCP en composantes des croyances sont similaires à ce que Fishbein et Ajzen (2010) mentionnent quant à l'importance de remonter jusqu'aux croyances. En effet, dans l'application de la TCP dans sa forme originale, la mesure des croyances est nécessaire pour comprendre les facteurs à la base des déterminants de l'intention du comportement (attitude, normes subjectives et perception de contrôle sur le comportement) et les croyances qu'il faudrait changer pour affecter ultimement le comportement.

Une autre méthode d'application de la TCP est possible en mesurant directement le lien entre les croyances et l'intention du comportement (sans mesurer les

déterminants directement). Cette façon d'adapter la TCP permet de déterminer quelles croyances sont les plus importantes dans l'intention d'un comportement. Cette variante d'application de la TCP a été utilisée, par exemple, par Durocher et Fortin (2014) pour déterminer quels groupes de croyances étaient significatives dans la décision de devancer la date d'application des nouvelles normes comptables.

Néanmoins, comme à la base de la TCP, ce sont les croyances les plus saillantes (celles qui sont les plus pertinentes et rapidement accessibles dans le processus cognitif de l'individu) qui sont les antécédents principaux des déterminants du comportement (Ajzen, 1991, 2011), la méthodologie proposée par l'auteur de la TCP est de relever les croyances saillantes directement chez les individus. Une fois les croyances saillantes relevées, elles peuvent servir de base à l'élaboration du questionnaire. La méthodologie qui consiste à identifier les croyances saillantes à l'aide de questionnaires pilotes ou d'entrevues permet d'obtenir une corrélation plus significative entre les croyances et la mesure directe des déterminants attitude, normes sociales et perception de contrôle (Ajzen, 2011) et cette méthode d'élaboration des croyances saillantes est très souvent appliquée dans les études, notamment celles de Beck et Ajzen (1991), de Terry et O'Leary (1995) et de Millstein (1996).

En somme, lorsque l'on regarde les nombreux contextes dans laquelle la TCP a été utilisée, nous constatons sa pertinence dans l'étude des déterminants d'un comportement comme celui que nous désirons étudier. Toutefois, plusieurs variantes d'application de cette théorie existent. Les objectifs de l'étude doivent ainsi guider le chercheur dans son choix parmi ces variantes.

## 2.5 Objectifs de la présente étude

Cette étude vise l'identification des déterminants sociocognitifs de l'adhésion à un contrôle interne, c'est-à-dire, l'application volontaire et réfléchie, par un employé, d'un contrôle auquel il est soumis dans le cadre de ses fonctions (par. 2.2.1), tels qu'ils sont conçus, à chaque fois que requis et avec l'effort nécessaire pour atteindre l'objectif du contrôle (par. 3.1.2). La revue de la littérature démontre que, selon la TCP, les déterminants de l'intention d'adopter un comportement sont l'attitude, les normes subjectives ainsi que la perception de contrôle sur le comportement. Ces déterminants peuvent se mesurer directement, toutefois, chacun de ces déterminants proviennent des croyances qui y sont liées. L'identification des croyances est donc ce qui permet de comprendre les facteurs à la base de ces déterminants. Puisque l'intérêt de l'étude vise à faire un premier pas vers la compréhension des facteurs qui déterminent ultimement l'adhésion d'un employé à un contrôle auquel il est soumis dans le cadre de ses fonctions, l'identification des croyances à la base des déterminants est nécessaire.

Ainsi, cette étude vise l'identification des croyances saillantes à la base de chaque déterminant de l'intention d'adhérer à un contrôle, tel que proposé par la TCP, soit l'attitude, les normes subjectives et la perception du contrôle. Ensuite, l'étude vise l'évaluation de la relation entre ces croyances et chacun des déterminants de l'intention, en se fondant sur le modèle proposé par la TCP (soit la somme des évaluations pondérées des croyances, par. 3.1.4). Finalement, l'étude vise à tester l'importance du lien entre les déterminants de la TCP (attitude, normes subjectives et perception du contrôle) et l'intention d'adhérer au contrôle. De plus, certaines variantes de la TCP telles que repérées dans la littérature pourront être appliquées afin de faire ressortir certains détails supplémentaires significatifs dans la prédiction de l'intention d'adhérer à un contrôle interne. Pour se faire, nous utilisons un contrôle

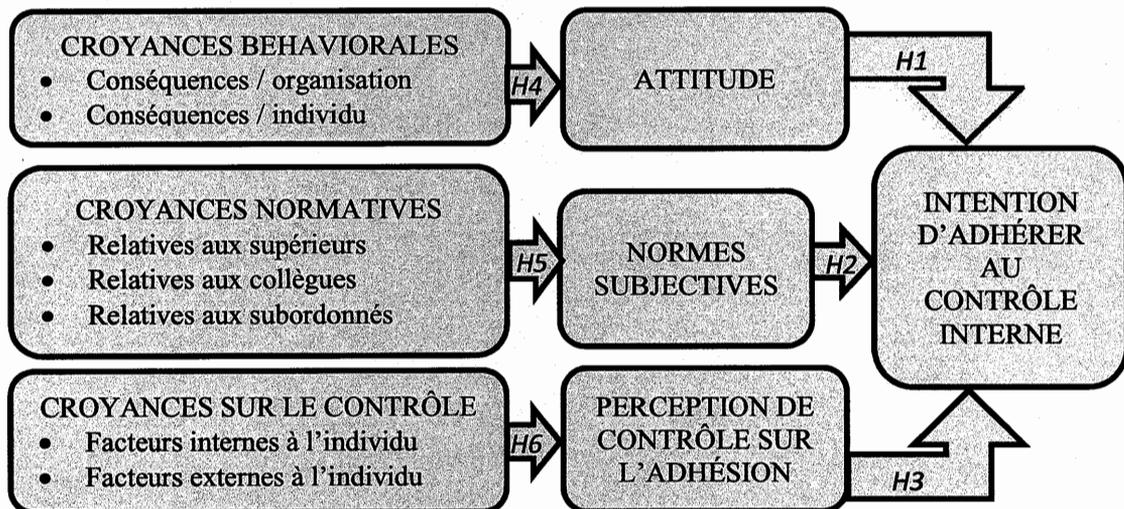
interne de type politique et procédure (selon la catégorisation de Malmi et Brown, 2008). Comme le lien entre l'intention du comportement et le comportement est bien établi dans la littérature (Sheppard *et al.*, 1988) (par. 2.3.3), notre étude s'arrête à la mesure du lien entre ces composantes et l'intention d'adhérer à un contrôle (d'adopter un comportement, sans aller jusqu'à la mesure du comportement d'adhésion).

## CHAPITRE III

### CADRE THÉORIQUE

#### 3.1 Déterminants sociocognitifs de l'adhésion au contrôle interne selon la TCP

Tel qu'expliqué précédemment (sect. 2.4), notre modèle conceptuel repose sur la TCP. Selon la TCP, trois variables déterminent l'intention d'adopter un comportement : l'attitude, les normes subjectives et la perception de contrôle sur le comportement. Ces trois déterminants proviennent, pour leur part, des croyances qui leur sont sous-jacentes. Puisque plusieurs croyances peuvent former chacun des déterminants, certains auteurs (par exemple Chun-Hua et Kai-Yu, 2014; et Taylor et Todd, 1995), ont regroupé par thématiques les croyances à la base des déterminants, ce que nous appelons *composantes* des croyances. La figure 3.1 résume le modèle proposé dans cette étude.



**Figure 3.1** Application de la TCP dans cette étude des déterminants sociocognitifs de l'adhésion au contrôle interne

Dans les sections 3.1.3 à 3.1.5, nous décrivons ce modèle et développons six hypothèses. Ensuite, dans la section 3.2, nous détaillons (à l'aide de la littérature) les croyances à la base des trois déterminants de l'intention, et ce, dans notre contexte de l'adhésion à un contrôle interne. Rappelons que, selon la TCP, l'intention (combinée à la perception du contrôle sur le comportement) contribue à prédire le comportement. Ainsi, rapporté à notre contexte et avec l'appui des études qui établissent le lien entre l'intention et le comportement (Sheppard et al., 1988) (par. 2.3.3 et 2.5), nous présumons (sans toutefois le tester) que l'intention d'adhérer au contrôle interne (combiné avec la perception de contrôle sur l'adhésion) est tributaire de l'adhésion des individus au contrôle interne auquel ils sont soumis dans l'exercice de leurs fonctions. Ainsi, dans les sections 3.1.1 et 3.1.2, nous débutons par décrire plus en détails le comportement d'adhésion à un contrôle interne auquel l'intention est reliée.

### 3.1.1 Le comportement

Les comportements examinés dans les études utilisant la TCP sont multiples. Rappelons que, sous l'angle de la théorie de l'action raisonnée, Ajzen et Fishbein (1977) ont mis en évidence l'importance de la cohérence entre les déterminants du comportement et le comportement à l'étude (par. 2.3.1). Ces déterminants ainsi que le comportement doivent ainsi être définis (dans la mesure du possible) en termes d'action, de cible, de contexte et de temps (Ajzen et Fishbein, 1977). On peut en effet s'attendre à ce que les déterminants associés à la même action, la même cible, dans le même contexte et dans le même horizon de temps soient plus fortement associés au comportement que ceux où la cohérence est moindre (Ajzen et Fishbein, 1977).

Dans le contexte de notre étude des déterminants de l'adhésion à un contrôle, il peut exister des situations où l'on observe un manque de cohérence entre les déterminants du comportement et le comportement lui-même. Par exemple, la perception que l'imposition du contrôle indique un manque de confiance de la part des gestionnaires est une croyance behaviorale envers le contrôle, mais non envers l'action liée à ce contrôle (cible cohérente, mais action imprécise). Par ailleurs, la perception de l'individu quant à sa capacité d'analyse ne correspond pas à sa capacité d'effectuer une analyse des écarts budgétaires (action cohérente, mais cible et contexte imprécis). Ou encore, la perception de la norme subjective relativement au fait d'effectuer une conciliation peut être différente s'il s'agit d'une conciliation bancaire par rapport à une conciliation des soldes inter-sociétés (cible imprécise). Également, cette norme subjective peut être différente si l'individu est en contexte où son travail vise les soldes de fin d'année financière (qui sont soumis à la revue des auditeurs et divulgués dans les états financiers) plutôt que dans un autre contexte où aucune situation n'exige particulièrement cette conciliation (temps et contexte imprécis). Ainsi, il est nécessaire de bien spécifier le comportement selon ces quatre critères (en termes d'action, de cible, de contexte de temps). En effet, seule cette précision du comportement permet d'assurer une cohérence (sur chacun de ces critères) entre le comportement, l'intention qui le précède (par. 3.1.3) et les déterminants de cette intention (par. 3.1.4).

Cette étude vise le comportement d'adhésion à un contrôle interne (par. 3.1.2). Pour rendre précise cette action, notre recherche identifie un contrôle interne auquel les employés sont soumis dans leurs tâches (voir chap. 4). Tel que nous l'avons indiqué (par. 1.1.1), nous portons notre attention sur un contrôle de type administratif, soit des politiques et procédures. Puisqu'il est défini à même la politique et la procédure, ce type de contrôle ne contient aucune ambiguïté quant à l'action qui doit être posée par l'individu. De plus, les politiques et procédures sont également précises quant au

contexte et au temps où l'action doit être exécutée puisque ces facteurs sont décrits dans les politiques et procédures mêmes (par exemple, procéder à une conciliation à chaque fin de mois ou encore, faire approuver une entrée comptable avant toute entrée de 50 000\$ et plus). Pour ce qui est de la cible, elle peut prendre plusieurs formes. Un des exemples donnés par Ajzen et Fishbein (1977) pour expliquer ce que signifie la cible est celui d'une étude qui tente de lier l'attitude au comportement « voter pour un candidat X aux prochaines élections ». Dans cet exemple, alors que l'action est le fait de voter, la cible est le candidat pour lequel l'individu va voter. Dans notre contexte, l'identification de la cible peut être plus complexe. Par exemple, dans un contrôle du type « faire approuver par son supérieur immédiat, toute entrée d'information financière dont la somme est plus élevée que 50 000\$ », la cible identifiée pourrait être le supérieur en question. Ainsi, il est possible que l'attitude envers le supérieur affecte l'action, soit, le fait de faire approuver. Toutefois, dans un contrôle interne qui précise que, chaque mois, l'employé doit procéder à une conciliation de tous les comptes de dépenses réelles avec celles budgétées et expliquer les écarts, aucune personne n'est visée comme cible à l'action. Malgré cela, divers éléments pourraient être considérés comme cibles, par exemple: la procédure en question, les contrôles budgétaires en général, tous les contrôles internes, ou encore, l'organisation elle-même pourrait être considérée comme la cible visée par l'action d'adhérer au contrôle (par. 3.1.2).

En somme, dans le contexte de notre étude, les caractéristiques « action », « contexte » et « temps » peuvent être distinguées à même la politique et la procédure. La « cible » peut toutefois faire référence à divers facteurs distincts liés au contrôle interne en question.

### 3.1.2 L'adhésion

Dans notre étude, le comportement pour lequel nous utilisons la TCP pour évaluer les déterminants potentiels est l'« adhésion » (sect. 2.2). La définition du terme « adhésion » auquel nous référons est empruntée au domaine médical. Dans le domaine médical, l'adhésion réfère ainsi à « l'ampleur selon laquelle le comportement d'une personne (prendre de la médication, suivre une diète, et/ou exécuter un changement de vie) correspond aux recommandations convenues selon les recommandations du prestataire de soins de santé » (traduction libre, Sabaté, 2003, p. 3). Dans ce contexte, le comportement visé est le comportement qui correspond aux recommandations du prestataire de soins de santé. Ainsi, si l'on transpose cette définition en contexte de contrôle interne, le comportement visé est celui qui est prescrit par l'initiateur du contrôle (soit le gestionnaire, l'administrateur, l'auditeur interne, etc.) et qui, dans un contrôle de type politique et procédure, réfère à l'application de cette politique ou procédure. Toutefois, la définition de l'adhésion réfère non seulement à l'application mais également à l'ampleur avec laquelle le comportement est appliqué. Or, en contexte médical, tout comme en contexte de contrôle interne, les recommandations peuvent être suivies à différents degrés. À ce titre, Cahir *et al.* (2015) précisent que le comportement analysé est parfois séparé en deux composantes distinctes, soit, la « persistance » dans le traitement et l'« adhésion » (le fait de le suivre d'une manière qui soit conforme aux recommandations en terme de fréquence, de dosage, etc.). La persistance est une caractéristique qui s'applique bien au contexte de l'adhésion à la médication puisque le patient pourrait mettre fin au traitement. Dans le contexte du contrôle interne, le risque réside plutôt dans le fait que l'employé n'applique pas le contrôle à chaque fois que nécessaire. Ainsi, nous incluons cette caractéristique de l'adhésion proposée par Cahir *et al.* (2015), mais l'identifions plutôt en terme de « constance ». Aussi, nous incluons la deuxième caractéristique de l'adhésion proposée par Cahir *et al.* (2015),

soit, le fait d'appliquer les recommandations précisément comme il nous l'a été demandé. Toutefois, pour éviter toute confusion avec le concept global de « adhésion », cette deuxième caractéristique ne portera pas le terme « adhésion », mais « conformité ».

Bien que l'*effort* n'ait pas été traité comme une composante de l'adhésion en contexte médical, il nous apparaît important de la considérer dans le contexte de notre étude. Des notions parallèles ont été traitées dans la littérature pour mesurer un comportement. Par exemple, Adams et al. (1992) suggèrent une relation entre l'attitude (liée à l'utilité et la facilité d'utilisation) et le comportement, en terme de fréquence d'utilisation d'outils TI. Par ailleurs, Ajzen (2011) indique que, dans le cas où les croyances saillantes sont bien identifiées et les déterminants cohérents avec le comportement, ces déterminants de la TCP peuvent être utilisés pour prédire l'effort à la tâche. Dans notre étude, le fait de spécifier l'effort comme caractéristique à l'adhésion permet de distinguer une application très machinale du contrôle interne d'une application attentive de ce dernier, ce qui permet réellement d'atteindre les objectifs de celui-ci. Par exemple, un contrôle de rapprochement des dépenses avec les pièces justificatives peut viser, entre autres, à assurer que le montant comptabilisé est bien le montant de la facture et que le descriptif de la facture correspond réellement à une dépense de l'entreprise acceptable selon la politique en matière de dépenses. Une application machinale, sans l'attention nécessaire, pourrait ne pas permettre à l'individu de remarquer que la dépense n'entre pas dans le cadre des dépenses acceptables, alors qu'une application du contrôle avec toute l'attention nécessaire permettrait de repérer la dérogation à la règle.

Ainsi, le comportement d'adhésion sera défini par trois caractéristiques :

- la *constance* : le fait d'appliquer le contrôle de façon continue, à chaque fois que requis;

- la *conformité* : le fait d'appliquer le contrôle exactement tel que conçu et recommandé par les initiateurs du contrôle (tel que décrit dans le manuel des procédures, dans la description des tâches, etc.);
- l'*effort* : le fait d'appliquer le contrôle avec l'effort nécessaire pour atteindre les objectifs visés par le contrôle.

### 3.1.3 L'intention

À l'instar de plusieurs études du comportement, notre étude examine la relation entre les déterminants et l'intention, sans aller jusqu'à la mesure du comportement effectivement adopté par l'individu. Cette décision est justifiée (par. 2.3.3 et sect. 2.5) par le fait que le lien entre l'intention et le comportement a été clairement établi par le passé (Sheppard et al., 1988; Taylor et Todd, 1995). Selon la TCP, l'intention représente « *la motivation d'un individu à adopter un comportement* » (traduction libre, Ajzen, 1991, p. 181).

Puisque l'intention est directement liée au comportement, les caractéristiques de l'adhésion peuvent la définir. Or, nous définissons l'intention d'adhérer comme suit:

- l'*intention* d'adhérer au contrôle réfère à la motivation d'un individu à faire tout le nécessaire afin d'appliquer le contrôle exactement comme il est décrit (conformité), à chaque fois que requis (constance) et avec l'effort nécessaire pour atteindre les objectifs du contrôle (effort).

### 3.1.4 Les déterminants de l'intention

La TCP définit trois déterminants à l'intention, soit l'attitude, les normes subjectives et la perception qu'a l'individu de son contrôle sur le comportement. L'attitude réfère « au degré auquel une personne fait une appréciation favorable ou défavorable

du comportement en question » (traduction libre, Ajzen, 1991, p. 188). Les normes subjectives représentent un facteur social qui réfère, pour sa part, à la « pression sociale perçue d'adopter ou ne pas adopter le comportement » (traduction libre, Ajzen, 1991, p. 188). Finalement, la perception du contrôle réfère à « la facilité ou difficulté perçue d'appliquer le comportement », conception dans laquelle il « est assumé que cette perception reflète l'expérience passée et les contraintes et obstacles anticipés » (traduction libre, Ajzen, 1991, p. 188). Ainsi, nous transposons ces définitions dans le contexte de notre étude où nous examinons l'adhésion au contrôle interne :

- L'attitude envers l'adhésion au contrôle réfère au degré auquel une personne fait une appréciation favorable ou défavorable de l'application de la politique/procédure (de manière conforme avec la description de cette politique/procédure, avec constance, c'est-à-dire à chaque fois où il doit l'appliquer, et avec l'effort nécessaire pour atteindre les objectifs visés par cette politique/procédure);
- La perception des normes subjectives relativement à l'adhésion au contrôle réfère aux pressions sociales que l'individu perçoit relativement au fait d'appliquer la politique/procédure (de manière conforme avec la description de cette politique/procédure, avec constance, c'est-à-dire à chaque fois où il doit l'appliquer et avec l'effort nécessaire pour atteindre les objectifs visés par cette politique/procédure);
- La perception de contrôle sur l'adhésion au contrôle interne réfère à la facilité ou difficulté perçue par l'individu quant à l'application de la politique/procédure (de manière conforme avec la description de cette politique/procédure, avec constance, c'est-à-dire à chaque fois où il doit l'appliquer et avec l'effort nécessaire pour atteindre les objectifs visés par cette politique/procédure).

Tel qu'exposé précédemment (par. 2.3.1), ces déterminants de l'intention proviennent des croyances qui leur sont sous-jacentes (Ajzen, 1991). Selon cette approche cognitive, les attitudes proviennent des croyances behaviorales; la perception des normes subjectives provient des croyances normatives; et la perception du contrôle sur le comportement provient des croyances à propos de ce contrôle (Ajzen, 1991). Bien que la nature de la relation entre les croyances et les déterminants de l'intention demeure incertaine, le modèle « *expectancy-value* » (EV) est celui qui a reçu le plus de support pour décrire cette relation (Ajzen, 1991). Ce modèle provient des travaux de Rosenberg sur les attitudes et a été précisé au milieu des années 1960 (Ajzen, 2011).

Or, à la base, le modèle EV décrit ainsi la relation entre les croyances et l'attitude : « les évaluations des individus, ou leurs attitudes, envers un objet sont déterminées par leurs croyances à propos de cet objet, et ces croyances sont elles-mêmes définies par la probabilité subjective que l'objet a certains attributs » (traduction libre, Ajzen, 2011, p. 33). Ainsi, en faisant le parallèle avec le modèle EV, la TCP propose que l'attitude, les normes subjectives et la perception du contrôle sont le résultat des croyances qui les précèdent (Ajzen, 1991). Or, la TCP reprend le modèle EV où la force de chaque croyance est pondérée par un facteur d'évaluation subjective pour constituer les déterminants de l'intention (attitude, normes subjectives, perception du contrôle).

Avant d'établir avec plus de précision la relation entre les croyances et les déterminants de l'intention d'adhérer au contrôle interne, nous positionnons les premières hypothèses de notre étude. Ainsi, comme la TCP le suggère, nous nous attendons à ce que les déterminants « attitude », « normes subjectives » et « perception de contrôle » soient des prédicteurs significatifs de l'intention d'adhérer

au contrôle (une politique/procédure). De ce fait, nous émettons les hypothèses suivantes :

H1 : l'attitude est un prédicteur de l'intention d'adhérer au contrôle.

H2 : les normes subjectives sont des prédicteurs de l'intention d'adhérer au contrôle.

H3 : la perception de contrôle est un prédicteur de l'intention d'adhérer au contrôle.

### 3.1.5 Les croyances sous-jacentes aux déterminants

Comme nous venons de le préciser (par. 3.1.4), la TCP propose que les déterminants proviennent des croyances qui leur sont sous-jacentes. Ainsi, selon cette approche cognitive, les attitudes proviennent des croyances behaviorales, la perception des normes subjectives provient des croyances normatives et la perception du contrôle sur le comportement provient des croyances à propos de ce contrôle. Or, la TCP propose, selon le modèle EV, que les déterminants de l'intention d'adopter un comportement sont le résultat de la force des croyances pondérées de leur évaluation subjective (Ajzen, 1991). Nous remarquons donc que, selon cette TCP, les croyances sont elles-mêmes des antécédents aux concepts attitude, normes sociales et perception du contrôle (qui, pour leur part, déterminent l'intention d'adopter un comportement). Ainsi, on peut se demander si une mesure des croyances pourrait, en exécutant la sommation des croyances pondérées de leur évaluation subjective (modèle EV), servir de mesure approximative des déterminants de l'intention, soit l'attitude, les normes subjectives et la perception du contrôle. Toutefois Fishbein et Ajzen (2010) ne sont pas d'avis que la mesure des croyances qui compose les déterminants de l'intention (attitude, normes subjectives, perception de contrôle) puisse substituer à la mesure directe de ces derniers. En effet, selon eux, les croyances sont des éléments

raisonnés alors que les déterminants de l'intention, telle que l'attitude, sont des réponses automatiques qui ont été façonnées par l'expérience passée. Néanmoins, la mesure des déterminants peut être utile afin de vérifier si les croyances utilisées sont réellement liées à chacun des construits. Également, l'identification des croyances permet une meilleure compréhension des facteurs à la base des déterminants de l'intention. Examinons brièvement chacun de ces types de croyances en les transposant dans le contexte du contrôle interne. Dans la section 3.2, nous précisons quelles peuvent être ces croyances à la base de chacun des déterminants et comment nous les avons établis.

Généralement, chacune des *croyances comportementales* à la base de l'attitude lie le comportement à une conséquence ou à un attribut (par exemple, le coût engagé pour appliquer le comportement) (Ajzen, 1991). Selon le modèle EV utilisé dans la TCP, la probabilité que cette conséquence résulte du comportement est pondérée par l'évaluation de cette conséquence pour l'individu (Ajzen et Fishbein, 1973). Les coûts engagés afin d'adopter le comportement sont une conséquence à considérer dans le fait d'accomplir ce comportement (Ajzen, 1991). Ainsi, dans le contexte de notre étude, l'individu soumis au contrôle (sous forme de politique/procédure qu'il doit appliquer dans le cadre de ses fonctions) aura des croyances relativement à la probabilité que des conséquences résultent de son adhésion au contrôle ou que des coûts y soient associés. De plus, l'individu fait sa propre évaluation de l'importance de chacune de ces conséquences ou de la gravité des coûts qui sont liés au fait d'adhérer à cette politique/procédure. De ce fait, les « croyances comportementales » à la base de l'« attitude » quant à l'adhésion au contrôle interne sont mesurées par la somme de ces conséquences pondérées de leur évaluation subjective. Fishbein et Ajzen (2010) expliquent comment le modèle EV doit être appliqué par une combinaison multiplicative de « la croyance qu'un comportement produit certaines conséquences » par « l'évaluation subjective de ces conséquences pour l'individu ».

Pour leur part, les *croyances normatives* sont à la base des normes subjectives. (le deuxième déterminant de la TCP défini précédemment). Elles réfèrent aux croyances qu'un individu ou un groupe d'individus important approuve ou non le comportement (Ajzen, 1991) ou même, que ces groupes de référence souhaitent ou non qu'il performe le comportement en question (Ajzen, 2011). Ainsi, l'individu perçoit des attentes de la part de chaque groupe de référence qui lui est important. Or, en transposant le modèle EV utilisé dans la TCP relativement aux croyances liées à l'attitude, les croyances normatives importantes relativement aux attentes/désirs de divers individus ou groupes de référence sont pondérées par la motivation du sujet à se conformer à ces attentes/désirs (Ajzen 1991, 2011, Fishbein et Ajzen 2010). Ainsi, dans le contexte de notre étude, l'individu soumis au contrôle sous forme de politique/procédure perçoit que différents groupes de référence (par exemple, ses supérieurs, ses collègues ou ses subordonnés) s'attendent, approuvent ou souhaitent qu'il adhère à cette politique/procédure. De plus, l'individu a une motivation à se conformer aux attentes qui est différente pour chacun de ces groupes de référence. De ce fait, les « croyances normatives » à la base de des « normes subjectives » quant à l'adhésion au contrôle interne sont cumulées en effectuant la somme de ces perceptions quant aux attentes de chaque groupe de référence pondérées de la motivation du sujet à se conformer aux attentes de ce groupe.

Finalement, les *croyances sur le contrôle* sont les croyances à la base du troisième déterminant de la TCP, la perception du contrôle sur le comportement (Ajzen, 1991). Ces croyances sur le contrôle correspondent à la perception des ressources ou obstacles et de leur capacité à faciliter ou interférer avec l'accomplissement du comportement visé (Ajzen, 2011). Ainsi, encore une fois par analogie avec le modèle EV utilisé par la TCP pour définir l'attitude, les croyances quant à la présence de barrières ou obstacles sont pondérées par l'évaluation de la capacité de ces ressources/ opportunités et barrières/obstacles à interférer avec le comportement

(Ajzen 1991, 2011; Fishbein et Ajzen 2010). Ainsi, dans le contexte de notre étude, l'individu anticipe la probabilité que soient présents certaines ressources/opportunités ou barrières/obstacles pouvant faciliter ou interférer avec l'accomplissement de la politique/procédure (à chaque fois que requis, tel que conçu et avec l'effort nécessaire pour parvenir aux objectifs du contrôle). De plus, cet individu fait une évaluation de la mesure avec laquelle chacune de ces ressources/opportunités et barrières/obstacles peut faciliter ou interférer sur son adhésion à la politique et procédure. De ce fait, la « perception de contrôle sur son adhésion » est mesurée par la somme de chacune de ces ressources/opportunités et barrières/obstacles pondérés par l'évaluation de la force avec laquelle ces ressources/opportunités et barrières/obstacles peuvent interférer ou contribuer dans l'application de la politique/procédure.

Maintenant que nous avons détaillé en quoi consistent les croyances à la base des trois déterminants de l'intention du comportement de la TCP et que nous les avons transposées dans le contexte de notre étude, il nous est possible de présenter les hypothèses suivantes:

H4 : les croyances behaviorales sont des prédicteurs de l'attitude.

H5 : les croyances normatives sont des prédicteurs des normes subjectives.

H6 : les croyances liées au contrôle sur l'adhésion sont des prédicteurs de la perception du contrôle sur l'adhésion.

Avant d'établir plus précisément les croyances liées à chaque déterminant, il importe de préciser la notion de « croyances saillantes ». Tel qu'indiqué précédemment (par. 3.1.4), la relation entre la mesure des croyances et la mesure des déterminants n'est pas totalement expliqué (Ajzen, 1991). Ajzen (1991) avance l'hypothèse que la difficulté d'établir le lien entre les deux repose sur le fait que, questionner sur les attitudes, les normes subjectives ou la perception du contrôle produit une réponse

automatique alors que questionner sur les croyances produit une réponse raisonnée. Ainsi, en considérant que les individus ont plusieurs croyances, mais qu'ils accèdent à seulement quelques croyances à la fois, la TCP considère que ce ne sont que ces croyances *saillantes*, c'est-à-dire les croyances qui sont facilement accessibles par l'individu, qui forment l'attitude, les normes sociales et la perception de contrôles (soit, les déterminants de l'intention du comportement) (Ajzen, 1991, 2011). À ce titre, les croyances saillantes devraient être établies dans des travaux antérieurs à l'application de la TCP chez un échantillon représentatif de la population (Ajzen, 1991, p. 192). De plus, les résultats de recherches antérieures suggèrent que cette façon de déterminer les croyances saillantes directement chez un échantillon représentatif de la population produit des corrélations supérieures entre les croyances et les déterminants de l'intention (Ajzen, 2011).

Considérant ceci, il importe de bien établir quelles sont les croyances qui sont saillantes chez les individus concernés. Toutefois, l'utilisation de questionnaires pilotes ou d'entrevues auprès d'un échantillon de la population impose des contraintes de temps et l'utilisation de deux échantillons (un pour établir les croyances saillantes et l'autre pour établir la mesure de ces croyances et des autres concepts de la TCP). De plus, Ajzen (2011) précise que d'autres méthodes pourraient permettre de déterminer des croyances qui sont saillantes chez les individus :

(...) it is possible to obtain a strong correlation between a belief composite and a direct attitude measure even when the belief statements are constructed by the investigator rather than established empirically. (Ajzen, 2011, p. 38)

Certaines recherches, telles que celles Chun-Hua et Kai-Yu (2014) et de Taylor et Todd (1995), ont opté pour une utilisation de la TCP séparée en composantes et ont donc identifié clairement les croyances qui sont à la base de chacun des déterminants de la TCP. D'autres modèles fondés sur la théorie de l'action raisonnée ou la TCP,

par exemple, Davis *et al.* (1989) et Aurigemma (2013), identifient précisément des croyances dans leur modèle. De ce fait, la littérature suggère des croyances saillantes qui peuvent être transposées dans le contexte de notre étude. Ainsi, dans la section 3.2, nous identifions des tendances ou des *composantes* (groupe de croyances similaires), pour les croyances à la base de chacun des déterminants. Cette tâche, exécutée à partir des résultats de recherches antérieures et de notre analyse en contexte de contrôle interne, conduit à l'élaboration des croyances à la base des déterminants de l'intention d'adhérer à un contrôle interne.

### 3.2 Composantes des déterminants selon les croyances sous-jacentes

Ainsi, la TCP présente les croyances sous-jacentes aux variables attitude, normes sociales et perception du contrôle, variables qui déterminent l'intention d'adopter un comportement. Plus précisément, les déterminants attitude, normes subjectives et perception de contrôle proviennent de la sommation des croyances pondérées de leur évaluation subjective (ou, pour les croyances liées aux normes subjectives, de l'évaluation des attentes pondérées de la motivation à s'y conformer) (Ajzen, 1991). Or, tel que mentionné précédemment (sect. 3.1.5), les croyances donnent plus d'informations utiles pour comprendre les facteurs à la base des déterminants de l'intention (attitude, normes subjectives, perception de contrôle) que la mesure directe de ces concepts (Fishbein et Ajzen, 2010). Ainsi, notre étude identifie les croyances à partir de la littérature ayant identifié des croyances sous-jacentes aux déterminants attitude, normes subjectives et perception des contrôles dans divers contextes. Ces antécédents, que nous regroupons sous la mention « composantes », servent de base à l'élaboration des croyances. Nous présentons ainsi les différentes composantes identifiées pour chacun des déterminants de la TCP.

### 3.2.1 L'attitude et les composantes de ses croyances behaviorales sous-jacentes.

Nous avons défini (par. 3.1.4) l'attitude envers l'adhésion au contrôle interne comme le degré auquel une personne fait une appréciation favorable ou défavorable de l'application de la politique/procédure (de manière conforme avec la description de cette politique/procédure, avec constance, c'est-à-dire à chaque fois qu'il doit l'appliquer et avec l'effort nécessaire pour atteindre les objectifs visés par cette politique/procédure). Selon la TCP, l'attitude est formée de la somme des croyances quant aux conséquences d'un comportement pondérées par l'évaluation subjective de chacune des conséquences qui résulte dudit comportement (Ajzen, 1991). Présentons maintenant les différentes croyances behaviorales considérées dans les études.

Dans les études relatives à la conformité aux pratiques de sécurité de l'information recensées par Aurigemma (2013), c'est principalement le déterminant « attitude » qui a fait l'objet d'une analyse par composante. Ainsi, comme nous l'avons exposé précédemment (par. 2.3.3), Aurigemma (2013) a distingué, dans les études analysées, trois composantes provenant de différents types de conséquences résultant du fait de se conformer (ou de ne pas se conformer) aux politiques de sécurité de l'information. Premièrement, en se basant sur la théorie de la dissuasion générale (*GTD General deterrence theory*), l'attitude serait le résultat des impacts perçus du comportement en termes de sanction. Deuxièmement, elle résulterait d'une analyse avantages-coûts. Finalement, elle pourrait résulter d'une analyse quant aux menaces : leur sévérité, la vulnérabilité face à celles-ci et l'efficacité de la réponse (en extension de la « *protection motivation theory* »; Rogers 1975, 1983, tel que cité par Aurigemma 2013). Néanmoins, selon les résultats des études recensées par Aurigemma (2013), le

seul apport des croyances liées à la théorie de la protection-motivation provient de l'inclusion de l'appréciation des menaces. En effet, si l'employé ne perçoit aucune menace de sécurité informatique, son attitude envers les politiques de sécurité est influencée négativement. Nous remarquons que les croyances liées à l'appréciation des menaces se distinguent des croyances liées à l'appréciation des sanctions potentielles. En effet, alors que l'appréciation des menaces en matière de sécurité de l'information est directement liée aux conséquences pour l'organisation, les risques de sanctions sont plutôt liés aux conséquences pour l'individu.

Dans le contexte de notre étude, nous distinguons ainsi deux types de conséquences relativement à l'adhésion au contrôle : les conséquences *pour l'organisation* et les conséquences *pour l'individu*. Toutefois, comme le soulève Aurigemma (2013), l'attitude est parfois le résultat d'une analyse avantages-coûts. Ainsi, lorsqu'une conséquence positive peut résulter du comportement à l'étude, il importe de voir si une conséquence négative peut aussi en être le résultat. Par exemple, Ajzen (2011) présente que dans les études des déterminants de l'effort au travail, les conséquences positives liées à l'emploi sont souvent évaluées comme facteurs déterminants. À titre d'exemple de conséquence positive, on retrouve la croyance que l'effort peut augmenter les chances de promotion ou le salaire. Toutefois, la contrepartie négative sur la vie personnelle a souvent été omise, par exemple, la croyance que l'effort produit des conséquences négatives sur le temps passé avec sa famille ou le temps disponible pour d'autres activités de divertissement (Ajzen, 2011). À titre d'exemple, le fait de se présenter en classe (comportement) réduit le nombre d'heures de sommeil ou le temps consacré à d'autres activités (conséquence pour l'individu aucunement relié à son objectif scolaire) (Fredricks et Dossett, 1983).

Nous remarquons que ces croyances font ressortir le côté cognitif de l'attitude puisque, par ces composantes, ce sont les conséquences sur l'organisation ou sur

l'individu (en terme d'évaluation, de promotion par exemple) qui sont à la base de l'attitude. Toutefois, il est plausible de penser qu'une conséquence possible qui résulte de la performance d'un comportement pourrait être définie par un sentiment ou une émotion positive ou négative qui en résulte. À ce titre, Ajzen (1991) est d'avis qu'il est vrai que la portion affective de l'attitude est distincte de sa portion cognitive (deux construits distincts). Or, dans l'analyse des études évaluant la corrélation entre l'attitude et le choix d'adopter un comportement tel le choix des loisirs, Ajzen et Driver (1992) distinguent l'attitude envers le comportement d'exécuter des activités récréatives (par exemple, l'escalade) provenant des croyances saillantes de nature émotive (par exemple, le plaisir qu'elles engendrent) de celle provenant des croyances saillantes de nature instrumentale (par exemple, les effets sur la santé). Cette distinction de la composante affective de l'attitude et de sa composante instrumentale est aussi effectuée par Rhodes *et al.*, (2008) dans le cadre de la prédiction des comportements d'activités physiques, les deux variables se démontrant distinctes et étant différemment reliées ultérieurement au profil d'activité physique. Dans le même ordre d'idée, Fishbein et Ajzen (2010) citent des études qui ont utilisé autant des conséquences instrumentales que des conséquences affectives (ou expérientielles) comme croyances comportementales et concluent qu'il est intéressant d'inclure les deux types de conséquences dans les croyances sous-jacentes à l'attitude. Ainsi, dans notre étude, il est pertinent d'inclure dans les croyances liées aux conséquences de l'adhésion au contrôle interne *pour l'individu*, les conséquences instrumentales (par exemple, l'effet sur les évaluations ou les possibilités de promotion) et les conséquences affectives liées à des sentiments tels que l'intérêt ou l'ennui durant la tâche ou encore la stimulation intellectuelle.

Ainsi, résumons les deux composantes liées aux conséquences de l'adhésion au contrôle identifiées :

- Les conséquences de l'adhésion (ou non) au contrôle pour l'organisation :

L'individu perçoit que le contrôle sert à un objectif de l'organisation (qui peut être, selon le contrôle testé, l'amélioration de l'efficacité, la diminution des risques, de meilleures performances financières, une meilleure fiabilité des informations financières, etc.), mais nécessite des coûts (qui peuvent être, selon le contrôle testé, le temps consacré à l'implantation et la surveillance du contrôle, le temps consacré par les employés pour exécuter les tâches liées à ce contrôle, etc.). Ainsi le fait d'adhérer à ce contrôle conduit à l'atteinte de cet objectif mais requiert l'engagement de coûts. De ce fait, la probabilité que ces conséquences pour l'organisation résultent de l'adhésion de l'individu pondérée par l'évaluation subjective de ces conséquences forme la composante relative aux croyances liées aux conséquences du contrôle *pour l'organisation*.

- Les conséquences de l'adhésion (ou non) au contrôle pour l'individu :

*Instrumentale/cognitive* : L'individu perçoit que l'application de ce contrôle (de façon constante, conforme et avec effort) lui procure des avantages (par exemple, de meilleures évaluations, l'évitement de sanctions pouvant provenir du non-respect du contrôle, une augmentation des chances ou de la rapidité des promotions) mais nécessite d'engager des coûts tels que la diminution du temps disponible pour effectuer d'autres tâches (peut-être même d'autres tâches plus valorisées par l'organisation). Ainsi, la probabilité que ces conséquences pour lui-même se produisent, pondérée par l'évaluation pour l'individu de chaque conséquence, forme la composante relative aux croyances liées aux conséquences de l'adhésion au contrôle *pour l'individu*. Ces croyances quant aux conséquences pour l'individu sont celles de nature instrumentale/cognitive.

*Émotive/affective* : L'individu perçoit que l'application de ce contrôle (de façon constante, conforme et avec effort) engendre pour lui des conséquences en termes

d'émotions et de sentiments affectifs, par exemple, des sensations d'intérêt/stimulation intellectuelle ou encore d'accomplissement au travail, ou, à l'opposé, des sentiments négatifs comme l'ennui. Ainsi, la probabilité que ces émotions soient ressenties suite à l'adhésion, pondérée par l'évaluation de ces émotions pour l'individu, forme la composante relative aux croyances liées aux conséquences de l'adhésion au contrôle *pour l'individu*.

### 3.2.2 Les normes subjectives et les composantes de ses croyances normatives sous-jacentes

La perception des normes subjectives relativement à l'adhésion au contrôle réfère aux pressions sociales que l'individu perçoit relativement au fait d'appliquer la politique/procédure (de manière conforme avec la description de cette politique/procédure, avec constance, c'est-à-dire à chaque fois qu'il doit l'appliquer, et avec l'effort nécessaire pour atteindre les objectifs visés par cette politique/procédure) (par. 3.1.4). Selon la TCP, les normes subjectives proviennent des croyances normatives liées aux attentes de chacun de ces groupes de référence importants, pondérée par la motivation du sujet à se conformer à leurs attentes.

Certaines études, fondées sur la TCP séparée en composantes, ont distingué les normes sociales selon le groupe de référence considéré (Chun-Hua et Kai-Yu, 2014; Taylor et Todd, 1995). Toutefois, Taylor et Todd (1995) argumentent que, lorsque tous les groupes de référents identifiés ont des attentes qui vont dans la même direction, la séparation de ces composantes n'apporte rien de plus à l'étude. Malgré ceci, les croyances de chaque groupe de référence sont nécessaires pour former le déterminant normes subjectives. Puisque le contexte de ces études (utilisation des technologies dans les organisations) est similaire au nôtre (adhésion au contrôle au sein d'une organisation), nous retenons la séparation en composantes selon les trois

groupes de référence de Taylor et Todd, (1995). Dans notre étude, nous reprenons ainsi comme groupes de référence les collègues (« peers »), les subordonnés<sup>6</sup> et les supérieurs.

### 3.2.3 La perception du contrôle et les composantes de ses croyances sous-jacentes

La perception de contrôle sur le contrôle interne réfère à la facilité ou difficulté perçue par l'individu quant à l'application de la politique/procédure (de manière conforme avec la description de cette politique/procédure, avec constance, c'est-à-dire à chaque fois qu'il doit l'appliquer et avec l'effort nécessaire pour atteindre les objectifs visés par cette politique/procédure) (par. 3.1.4). Les croyances qui en sont à la base correspondent aux perceptions des ressources ou obstacles et de leur capacité à faciliter ou interférer avec l'adoption du comportement visé (Ajzen, 2011). Ainsi, selon la TCP, la perception du contrôle sur le comportement provient de la probabilité subjective que ces ressources/opportunités ou barrières/obstacles soient présents, pondérée par l'évaluation de la force avec laquelle ces ressources/opportunités et ces obstacles/barrières interfèrent ou contribuent à l'adoption du comportement (Ajzen, 1991, 2011).

Dans la TCP, la perception du contrôle est présentée comme un concept large qui provient de deux éléments (Aurigemma, 2013). Premièrement, il provient du concept « self-efficacy » qui réfère aux « croyances de l'individu dans sa capacité (compétences et habiletés) à accomplir le comportement » (Aurigemma, 2013, p. 40), et qui est décrit dans les travaux de (Bandura, 1991). Deuxièmement il provient de la « perception de contrôlabilité » qui réfère à « la croyance de l'individu relativement

---

<sup>6</sup> Considérant l'impossibilité de tester le groupe de référence « subordonnés », puisque les sujets recrutés étaient des étudiants, ce groupe de référence n'a pu être testé dans l'étude de Taylor et Todd (1995).

aux facteurs qui indiquent que l'évènement est contrôlable » (Aurigemma, 2013, p. 40).

La distinction de ces deux composantes, le « self efficacy » et « les autres facteurs de contrôlabilité » est l'une des problématiques soulevée par Armitage et Conner (2001) dans leur méta-analyse. Pour argumenter la distinction entre ces composantes, ces auteurs citent l'étude de Terry et O'Leary (1995) qui révèle qu'elles se distinguaient empiriquement et qu'elles affectent différemment la variable « intention » et la variable « comportement ». En effet, Terry et O'Leary (1995) argumentent que le « *self-efficacy* » ne prédit que l'intention; toutefois, la perception du contrôle (à laquelle Aurigemma, 2013, réfère en terme contrôlabilité) prédit seulement la variable « comportement », mais influence la relation entre l'intention et le comportement. Le « *self-efficacy* » et les « autres facteurs de contrôlabilité » sont aussi les deux composantes provenant de la perception du contrôle qui ont été distinguées dans le modèle de Taylor et Todd, (1995) (dans l'étude des déterminants de l'utilisation d'un centre de services technologiques, par. 2.3.3). Considérant ces deux composantes distinctes, et en accord avec les résultats de Terry et O'Leary (1995), certains chercheurs n'ont pas considéré les facteurs de contrôlabilité comme déterminants de l'intention et n'ont considéré que le « *self-efficacy* ». C'est notamment ce qui a été fait par Zwerver et al. (2013) qui ont plutôt utilisé ce qu'ils appellent le modèle ASE (« *Attitude, social norm, self-efficacy* ») (modèle qui avait été proposé auparavant par de Vries *et al.*, 1988). Dans ce modèle, le concept de « *self-efficacy* » remplace le concept de « perception de contrôle sur le comportement » de la TCP. Toutefois, les facteurs externes tels que les barrières au comportement ou les connaissances et capacités sont des variables modératrices du lien entre l'intention et le comportement.

Dans l'analyse des études des déterminants de la conformité aux politiques de sécurité de l'information, Aurigemma (2013) examine des recherches ayant critiqué la combinaison de la perception de l'auto-efficacité et la perception de contrôlabilité. Ajzen (2002) indique qu'il existe une distinction entre ces deux concepts, mais argumente qu'aucune prédiction supplémentaire ne découle de la séparation de ces deux concepts. Toutefois, dans l'étude des déterminants de la conformité aux politiques en matière de sécurité de l'information, seulement une des 12 études a regroupé les deux composantes « *self-efficacy* » et « contrôlabilité » dans un même concept de « perception de contrôle », alors que cinq utilisent le concept de « *self-efficacy* » distinctement des facteurs de contrôlabilité. Deux études mesurent toutefois la perception de concepts similaires à ces deux concepts distinctement et finalement trois ignorent l'ensemble des facteurs correspondant à la perception du contrôle. Finalement, dans l'étude du comportement d'utilisation des ressources technologiques, pour l'application de la TCP séparée en composantes, les résultats ont défini le « *self-efficacy* » distinctement des « conditions facilitantes liées aux ressources » comme des déterminants significatifs de la perception du contrôle (Taylor et Todd, 1995).

Considérant cette argumentation présente dans la littérature liée à la distinction entre ces concepts, nous avons tenté de simplifier notre analyse. Nous retenons de cette littérature que la perception de contrôle selon la TCP intègre les croyances de l'individu quant à sa capacité et à ses aptitudes à accomplir le comportement. De plus, la perception de contrôle intègre aussi la perception de l'individu quant aux facteurs présents dans le contexte qui peuvent influencer la facilité de l'individu à adopter le comportement. Et finalement, la perception de contrôle inclut aussi la capacité de l'individu à agir ou moduler ces facteurs du contexte afin d'adopter le comportement. De ce fait, nous avons choisi de distinguer les ressources/opportunités ou les barrières/obstacles selon *qu'ils soient personnels à l'individu* (liés à lui-même

et donc différents de ceux des autres personnes qui ont à adopter le comportement) ou *qu'ils soient externes à l'individu* (provenant du contexte, donc qui peuvent être similaires pour tous les individus mais différemment perçus par chacun). Nous croyons qu'avec cette distinction entre les facteurs internes et externes à l'individu, nous serons en mesure de considérer tous les éléments compris dans le « *self-efficacy* » et dans les « facteurs de contrôlabilité ».

En somme, puisque la perception de contrôle sur le comportement provient des croyances sur le contrôle, nous pouvons distinguer les composantes suivantes :

- La composante liée aux croyances de l'individu quant aux ressources/opportunités ou barrières/obstacles *qui sont personnels à l'individu* pour adopter un comportement d'adhésion au contrôle :

La perception de l'individu quant à ses ressources/opportunités ou barrières/obstacles personnels (par exemple en termes de connaissances ou d'aptitudes) module son intention d'accomplir le contrôle (avec constance, conformité et effort). Ainsi, la probabilité que ces ressources/opportunités et barrières/obstacles soient présents chez l'individu est pondérée par l'évaluation subjective de l'importance de ces ressources/opportunités et barrières/obstacles personnels pour faciliter ou contraindre le comportement d'adhésion.

- La composante qui réfère aux croyances de l'individu quant aux ressources/opportunités ou barrières/obstacles *qui proviennent du contexte externe à l'individu* et qui sont nécessaires pour adopter son comportement d'adhésion au contrôle :

La perception de l'individu quant aux ressources/opportunités et barrières/obstacles externes à l'individu (par exemple, le temps disponible, les

outils nécessaires) modulent son intention d'accomplir le contrôle (avec constance, conformité et effort). Ainsi, la probabilité que ces ressources/opportunités et barrières/obstacles externes à l'individu soient présentes est pondérée par l'évaluation subjective de l'importance de ces ressources/opportunités et barrières/obstacles pour faciliter ou contraindre le comportement d'adhésion.

## CHAPITRE IV

### MÉTHODOLOGIE

#### 4.1 Introduction

L'essentiel de la méthodologie repose sur l'administration d'un questionnaire à des gestionnaires d'organisations soumis à un contrôle interne dans l'exercice de leurs fonctions. Puisque la relation entre l'intention et le comportement a été reconnue dans la littérature (Sheppard et al., 1988; Taylor et Todd, 1995) (par. 3.1.3), notre méthodologie vise à examiner la relation entre les déterminants attitude, normes subjectives et perception de contrôle, et l'intention d'adhérer au contrôle (intention du comportement). Comme les déterminants de la TCP proviennent des croyances qui leur sont sous-jacentes, notre approche par questionnaire vise également à examiner le lien entre ces croyances et les mesures directes des déterminants de l'intention.

#### 4.2 Mesure des construits et développement du questionnaire

Chacun des construits retenus dans notre cadre conceptuel a été opérationnalisé en développant des questions à la lumière d'études antérieures fondées sur la TCP. Conformément aux recommandations de Ajzen et Fishbein (1977) qui indiquent que le comportement (et l'intention qui la précède) doivent être précisées en termes d'action, de cible, de contexte et de temps, nous avons ciblé un contrôle clé afin de préciser les questions et le contexte dans lequel les participants devaient y répondre.

Nous avons ainsi opté pour le contrôle d'approbation des rapports de dépenses<sup>7</sup>. Ce choix est fondé principalement sur trois raisons. Premièrement, les individus qui doivent appliquer ce contrôle sont généralement de niveau intermédiaire, c'est-à-dire qu'ils sont des gestionnaires plutôt que des employés. Ces gestionnaires ont en général suffisamment d'expérience et d'autonomie dans leurs fonctions pour remettre en question le contrôle et son utilité. Cet argument repose sur les résultats de Smith *et al.* (2011) qui indiquent notamment que les infirmières plus expérimentées présentent plus d'autonomie et présentent plus de « *self-efficacy* » mais appliquent moins constamment les techniques de désinfection recommandées. Ces résultats sont expliqués par l'idée qu'une des barrières à l'adhésion réfère au fait qu'un professionnel peut percevoir une procédure recommandée comme brimant son autonomie (Bussières *et al.*, 2012; Schellart *et al.*, 2011).

Deuxièmement, choisir un contrôle d'un certain niveau de complexité nous apparaissait important pour examiner les déterminants de l'intention d'adhérer à un contrôle. En effet, comme le contrôle d'approbation des rapports de dépenses dicte plusieurs actions à prendre lors de son application, l'intention d'adhérer à ce contrôle peut se situer sur un continuum allant d'une très faible adhesion à une très forte adhesion. Par exemple, un gestionnaire pourrait diminuer son adhesion en ne consultant pas de façon constante les pièces justificatives jointes au rapport de dépenses avant de l'approuver ou il pourrait ne pas y mettre l'effort nécessaire pour identifier des dérogations à la politique en matière de réclamation des dépenses.

Finalement, puisque le contrôle d'approbation des rapports de dépenses est présent dans toutes les organisations d'une certaine taille, et qu'il doit en général être appliqu e dans tous les services/départements où les employés peuvent soumettre des

---

<sup>7</sup> Dans le cadre de notre étude, nous employons, l'expression « rapport de dépenses » car elle correspond à l'expression utilisée en pratique pour désigner une « note de frais ».

demandes de remboursement de dépenses, nous avons estimé que son utilisation dans le cadre de notre étude pourrait contribuer à un taux de réponses élevé (ce qui est le cas, voir sect. 4.6).

Une fois le contrôle précisé, nous avons élaboré un questionnaire. Le tableau 4.1 résume l'ensemble des construits de notre modèle et les études ayant servi de références au développement de leurs mesures. La version préliminaire du questionnaire a été pré-testée par trois professeurs et un gestionnaire responsable de l'approbation des rapports de dépenses d'une organisation. Des modifications ont été effectuées à la suite de leurs commentaires. La version finale du questionnaire qui a été distribué aux participants est présentée à l'Annexe A.

Les mesures directes des déterminants attitude, normes subjectives et perception de contrôle ont été principalement basées sur les questions de l'étude de Taylor et Todd (1995), considérant le contexte de cette étude similaire à notre contexte (utilisation d'une technologie). Les questions ont toutefois été adaptées à notre contexte ainsi que pour permettre une échelle unique permettant de simplifier le questionnaire et de réduire le temps de réponse des participants. Ainsi, exception faite des questions sociodémographiques (voir Annexe A, questions 13 à 16), nous avons utilisé des échelles de Likert allant de 1 (extrêmement en désaccord) à 7 (extrêmement en accord).

Les mesures des croyances sous-jacentes aux déterminants de l'intention et les mesures de leur évaluation subjective (ou de la motivation de s'y conformer pour les normes subjectives) ont aussi été basées sur les questionnaires de Taylor et Todd (1995) ainsi que sur les exemples de Fishbein et Ajzen (2010). Toutefois, pour ces mesures, il a été nécessaire de préciser les croyances qui pouvaient représenter les composantes à l'aide de la littérature (sect. 3.2).

**Tableau 4.1**  
Références pour la mesure des construits

<b>Construits (# de questions, Annexe A)</b>	<b>Opérationnalisation des construits</b>	<b>Développement des questions</b>
<i>Attitude</i>		
Mesure directe de l'attitude (# 2.1 à 2.3)	TCP (Ajzen, 1991)	Adapté de : - Fishbein et Ajzen (2010) - Taylor et Todd (1995)
Croyances behaviorales sous-jacentes - Conséquence découlant du comportement (# 5.1 à 5.4, 6.1 à 6.3, 7.1 à 7.3) - Évaluation de la conséquence (# 10.1 à 10.10)	Découlent principalement du choix du contrôle et adapté de : - Aurigemma (2013) - Ajzen (2011) - Willians (1999) - Ajzen et Driver (1992)	Adapté de : - Fishbein et Ajzen (2010) - Taylor et Todd (1995)
<i>Normes subjectives</i>		
Mesure directe des normes subjectives (# 3.1 à 3.2)	TCP (Ajzen, 1991)	Adapté de : - Taylor et Todd (1995)
Croyances normatives sous-jacentes - Perception des attentes (# 8.1 à 8.3) - Motivation à se conformer à ces attentes (# 11.1 à 11.3)	Groupes de référence : - Taylor et Todd (1995)	Adapté de : - Fishbein et Ajzen (2010) - Taylor et Todd (1995)
<i>Perception de contrôle</i>		
Mesure directe de la perception de contrôle (# 4.1 à 4.2)	TCP (Ajzen, 1991)	Adapté de : - Taylor et Todd (1995)
Croyances sous-jacentes quant à la perception de contrôle - Présence de facteurs de contrôle (# 1.1 à 1.4) - Évaluation de l'importance de ces facteurs (# 9.1 à 9.4)	Découlent principalement du choix du contrôle et adapté de : - Taylor et Todd (1995) - Terry et O'Leary (1995) - Zwerver et al. (2013) - Fishbein et Ajzen (2010)	Adapté de : - Fishbein et Ajzen (2010) - Taylor et Todd (1995)
<i>Intention d'adhérer au contrôle</i>		
Mesure de l'intention (#12)	TCP (Ajzen, 1991)	Adapté de : - Fishbein et Ajzen (2010)

Nous avons défini deux catégories de croyances comportementales qui peuvent être sous-jacentes à l'attitude (par. 3.2.1). En premier lieu, nous avons identifié des conséquences de l'adhésion au contrôle pour l'organisation. Pour développer les questions liées à cette composante, les conséquences pour l'organisation ont été déduites du choix du contrôle, soit l'approbation des rapports de dépenses. Considérant la finalité de ce contrôle, les conséquences pour l'organisation qui peuvent être perçues par les participants devraient normalement être un meilleur respect des politiques organisationnelles en matière de réclamations des dépenses et une meilleure prévention des cas de fraude dans l'organisation par l'entremise de remboursements de dépenses (voir Annexe A, questions 5.1 et 5.2). Comme l'attitude peut résulter de conséquences perçues en termes d'avantages et de coûts, nous avons aussi identifié des coûts pour l'organisation, soit le temps utilisé par les gestionnaires pour contrôler les employés, et la réduction de satisfaction au travail qui peut en découler (voir Annexe A, questions 5.3 et 5.4).

En deuxième lieu, nous avons identifié des conséquences de l'adhésion au contrôle pour l'individu qui sont de nature cognitive (ou instrumentale), par exemple, les conséquences sur leur travail (par. 3.2.1). Pour le développement des questions associées à cette catégorie de conséquence, nous avons considéré les éléments liés à l'évitement des réprimandes/sanctions et l'obtention de meilleures évaluations (voir Annexe A, questions 6.1 et 6.2). Comme le suggère toutefois Ajzen (2011), pour contrebalancer le poids des conséquences professionnelles, nous avons aussi considéré les conséquences qu'engendre le temps passé à l'adhésion au contrôle sur d'autres facteurs de la vie personnelle ou professionnelle de l'employé (voir Annexe A, question 6.3). Par ailleurs, dans ces conséquences de l'adhésion au contrôle pour l'individu, nous avons aussi précisé celles qui sont de nature affective (ou expérientielle) (par. 3.2.1). L'idée de séparer les conséquences en termes d'émotions procurées par le comportement provient des travaux de Williams (1999) et d'Ajzen et

Driver (1992) (par. 3.2.1). Dans notre questionnaire, nous incluons dans nos questions au sujet des croyances quant aux conséquences sur l'individu – volet affectif, les émotions d'ennui (par opposition à la stimulation intellectuelle) et le malaise (puisque cette émotion est possible lorsqu'un individu surveille ou remet en doute le travail d'un autre individu) et le sentiment d'accomplissement au travail (voir Annexe A, questions 7.1 à 7.3).

Pour refléter le modèle EV de la TCP, la perception des individus face à ces deux types de conséquences doit être pondérée par l'importance que l'individu leur accorde (par. 3.1.5). Ainsi, une question liée à l'importance d'une conséquence pour l'individu découle de chacune des questions mesurant les croyances quant aux conséquences de l'adhésion au contrôle (voir Annexe A, questions 10.1 à 10.10).

Pour la mesure des croyances normatives, nous avons défini trois catégories de groupe de référence à partir de la littérature (par. 3.2.2), soit les collègues, les supérieurs et les subordonnés. Ces trois groupes ont donné lieu à trois questions relativement aux attentes des individus de ces groupes (voir Annexe A, questions 8.1 à 8.3). Encore une fois, pour pondérer ces attentes (conformément au modèle EV de la TCP), les questions liées aux attentes des groupes de référence doivent être associées à trois questions relativement à la motivation du gestionnaire à se conformer à leurs attentes (voir Annexe A, questions 11.1 à 11.3).

Pour la mesure des croyances sous-jacentes à la perception de contrôle du gestionnaire participant sur son adhésion au contrôle, nous avons élaboré des questions relatives aux deux catégories de croyances (par. 3.2.3). En premier lieu, nous avons distingué les croyances quant aux ressources/opportunités et barrières/obstacles *qui sont propres à l'individu*. Pour opérationnaliser cette composante, nous avons élaboré des questions portant sur la perception du

gestionnaire quant à ses connaissances des règles et de la politique nécessaire au contrôle, et quant à sa maîtrise de l'application de ces règles (voir Annexe A, questions 1.1 et 1.2).

En deuxième lieu, nous avons distingué comme composante des croyances sur la perception de contrôle, les croyances de l'individu quant aux ressources/opportunités ou les barrières/obstacles *qui proviennent du contexte externe à l'individu* (par. 3.2.3). Dans sa discussion sur les croyances liées aux facteurs de contrôle, Ajzen (2002) recense des études (liées aux comportements visant la réussite académique ou au comportement de suivre une diète faible en gras) où le facteur temps a été identifié comme facteur de contrôle externe. De plus, le facteur temps a été considéré dans les « conditions facilitantes liées aux ressources » dans l'étude de (Taylor et Todd, 1995) (par. 3.2.3). Par ailleurs, un autre élément provenant du contexte externe à l'individu, et qui pourrait influencer sa perception quant au contrôle qu'il exerce sur le comportement d'adhérer au contrôle, peut se situer dans la présence de tous les outils et documents nécessaires pour accomplir les tâches prescrites. Ainsi, pour opérationnaliser cette composante relative aux croyances sur le contrôle liées aux ressources/opportunités ou les barrières/obstacles *qui proviennent du contexte externe à l'individu*, nous avons élaboré deux questions concernant le temps disponible pour adhérer au contrôle et l'accessibilité aux informations nécessaires à l'application du contrôle (voir Annexe A, questions 1.3 et 1.4).

Encore une fois, pour refléter le modèle EV de la TCP, la perception des individus face à ces facteurs de contrôle sur leur adhésion au contrôle d'approbation des rapports de dépenses doit être pondérée par l'importance que l'individu accorde à ces facteurs de contrôle (par. 3.1.5). Ainsi, une question liée à l'importance de ces ressources/opportunités ou barrières/obstacles découle de chacune des questions mesurant les croyances quant aux ressources/opportunités ou les barrières/obstacles

influant le contrôle que le participant perçoit détenir sur son adhésion découle (voir Annexe A, questions 9.1 à 9.4).

Finalement, nous avons élaboré une question pour mesurer la variable dépendante, soit l'intention du participant d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses en nous basant sur les exemples proposés par Fishbein et Ajzen (2010) (voir Annexe A, question 12). Nous avons aussi terminé le questionnaire par quelques questions portant sur les répondants, soit le genre, le nombre d'années d'expérience professionnelle et d'années d'expérience au sein de l'organisation ainsi que la détention, ou non, d'un titre professionnel (voir Annexe A, questions 13 à 16).

Une fois pré-testé, ajusté à la suite des commentaires et finalisé, le questionnaire élaboré a été transposé dans sa version *SurveyMonkey*, pour une distribution électronique.

#### 4.3 Population et échantillon

Nous visons comme population des individus susceptibles d'appliquer le contrôle choisi pour notre étude, soit le contrôle d'approbation des rapports de dépenses. Nous avons ainsi ciblé les gestionnaires de trois organisations de grande taille, plus spécifiquement des cadres intermédiaires qui ne font pas partie de la haute direction. En effet, l'étude vise à identifier les facteurs qui influencent l'adhésion des individus au contrôle en question, ce qui pourrait conduire à indiquer à la haute direction d'une entreprise les facteurs sur lesquels agir pour favoriser l'adhésion. Ainsi, puisque les hauts dirigeants peuvent être impliqués dans l'élaboration des contrôles de l'organisation, nous les avons exclus de la population car il est plausible de croire que les déterminants de leur adhésion pourraient différer de ceux de cadres

intermédiaires. De plus, pour éviter la traduction de notre questionnaire, nous avons limité notre recrutement aux participants de sociétés francophones. En bref, les participants potentiels à notre étude sont représentés par des gestionnaires responsables de l'approbation des rapports de dépenses, et qui communiquent en français.

Ajoutons que nous avons réduit notre recrutement d'organisations participantes à un seul type de société afin de limiter dans une certaine mesure les variations dues à des contextes organisationnels différents. Ainsi, nous avons sélectionné des sociétés d'assurance. Celles-ci ont un nombre élevé de gestionnaires responsables de l'approbation des rapports de dépenses et ont des contrôles très formalisés, ce qui nous apparaît un terrain propice à l'objet de notre étude. De plus, étant donné la grande taille de ces organisations et le nombre de gestionnaires appelés à approuver des demandes de remboursement de dépenses, nous étions confiants d'atteindre un nombre suffisamment élevé de participants potentiels en visant la participation de trois sociétés d'assurance. Une fois les organisations participantes recrutées, la liste de tous les participants potentiels a été établie en étroite collaboration avec elles, afin que leur soit transmise la sollicitation de participation. Notre échantillon devait ainsi être généré par consentement volontaire (voir sect. 4.5 et 4.6 pour plus de détails).

#### 4.4 Considérations éthiques

Une demande d'approbation éthique a été déposée auprès du Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains de l'École des sciences de la gestion de l'université du Québec à Montréal (CERPE1 de l'ESG-UQAM). Ce comité a examiné le projet de recherche et l'a jugé conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la Politique No 54 sur l'éthique

de la recherche avec des êtres humains (Janvier 2016) de l'UQAM. Une approbation organisationnelle a ainsi été obtenue de chaque organisation participante. De plus, le contenu du formulaire d'information et de consentement usuel a été intégré au questionnaire distribué par voie électronique aux participants potentiels.

Le questionnaire distribué aux participants leur donnait la possibilité de partager leurs croyances quant à l'adhésion au contrôle à l'étude. Nous avons ainsi pris soin d'identifier, puis d'atténuer au maximum les risques potentiels pour le répondant ou l'organisation. Les principaux risques identifiés sont le risque d'inconfort si le répondant fait face à une question dont la réponse serait désapprouvée par son supérieur; le risque de répercussions sociales, de représailles ou de mécontentement patronal si les résultats suggèrent que la majorité des gestionnaires responsables de l'approbation des rapports de dépenses avaient une attitude très négative envers le contrôle; et le risque de répercussions sociales et de représailles dans l'éventualité où une réponse d'un participant (qui pourrait être vue comme péjorative) soit découverte par un supérieur ou un collègue.

Pour atténuer ces risques, nous avons porté une attention particulière à la protection de l'anonymat des participants et à la confidentialité de leurs propos. Ainsi, nous avons paramétré le questionnaire de façon à ce que les résultats soient anonymes et avons pris soin de ne recueillir aucune information identificatoire. Nous avons ainsi recueilli des données sociodémographiques avec des catégories de réponses larges (ex.: années d'expérience: moins de 5 ans, 5 ans à moins de 10 ans, 10 ans à moins de 15 ans et plus de 15 ans) afin de réduire au maximum le risque d'identification des répondants. Pour prévoir le cas des répondants qui ne seraient pas localisés dans des bureaux fermés sur leur lieu de travail, nous avons informé les répondants potentiels qu'ils pouvaient remplir le questionnaire alors qu'ils sont seuls, à partir de l'ordinateur de leur choix, au moment qu'ils auront choisi. Pour faire face à des

situations hors de notre contrôle (par exemple, discussions entre collègues), nous avons obtenu, de la part des organisations participantes, un engagement à ne prendre aucune mesure disciplinaire, en conséquence à notre étude. Pour ce qui est des risques potentiels pour les trois organisations participantes, leur nom respectif est tenu confidentiel et toutes les communications en lien avec la recherche utilisent une codification (ORG1, ORG2, ORG3). En somme, nous avons porté la plus grande attention à ne recueillir aucune information non obligatoire qui pourraient permettre d'identifier les participants, et, dans l'éventualité où nous disposons d'informations qui permettent d'identifier un participant ou une organisation, nous avons pris tous les moyens pour en préserver la confidentialité (informations protégées physiquement et par mot de passe, communications codées).

Comme nous avons administré le questionnaire par voie électronique, par *Survey Monkey*, soulignons finalement que des mesures particulières ont été prises. Nous avons notamment recueilli les données avec un questionnaire anonyme. Les questionnaires *surveymonkey* a été paramétrés pour ne pas collecter les adresses IP des participants. De plus, nous avons pris soin de collecter des données démographiques de façon à ce que plusieurs personnes puissent être incluses dans chacune d'elles et ainsi éviter que répondants puissent être identifier (par exemple, les données relatives au nombre d'années d'expérience ont été collectées à partir d'échelles larges, soit, moins de 5 ans; entre 5 ans et 10 ans; entre 10 ans et 15 ans; plus de 15 ans).

#### 4.5 Administration du questionnaire

Les démarches pour administrer le questionnaire ont débuté par le recrutement de sociétés d'assurance acceptant de nous permettre de distribuer nos questionnaires.

Lors de cette étape, nous avons contacté une personne dans quatre sociétés d'assurance de la province; trois ont accepté de collaborer à l'étude (une société a refusé faute de temps).

Suite à l'obtention du consentement organisationnel, une personne au sein de chaque organisation participante a fait extraire (des bases de données informatiques de la société) la liste des gestionnaires responsables de l'approbation des rapports de dépenses. Une revue manuelle a permis de retirer de cette liste le nom des hauts dirigeants (vice présidents et niveaux supérieurs) ainsi que les gestionnaires communiquant uniquement en anglais (ceux oeuvrant dans les provinces anglophone<sup>8</sup>). À partir de cette liste, un courriel de préavis a été envoyé par un membre de la haute direction<sup>9</sup> suivi d'un courriel de sollicitation de notre part (donnant un lien vers le questionnaire électronique). Ensuite, deux courriels de rappel/remerciement ont été envoyés. Le tableau 4.2 présente les dates clés de l'administration du questionnaire.

**Tableau 4.2**

Administration du questionnaire – dates clés

	ORG 1	ORG 2	ORG 3
Obtention du consentement organisationnel	2016/11/22	2016/11/28	2016/12/08
Préavis de collaboration à l'étude	2016/12/06	2016/11/30	2016/12/09
Courriel de sollicitation	2016/12/08	2016/11/30 *	2016/12/12
Courriel de rappel/remerciement	2016/12/14	2016/12/04 *	2016/12/16
Courriel de contact final, rappel/remerciement	2016/12/19	2016/12/14 *	2016/12/21
* Cette organisation a choisi de transférer elle-même les courriels de sollicitation et de rappel/remerciement plutôt que de nous donner la liste des participants potentiels. Notre personne contact a dû s'absenter du 4 au 13 décembre, ce qui a provoqué un délai plus long entre le premier et le deuxième rappel.			

<sup>8</sup> Dans de rares cas, un individu a été retiré de la liste car il était connu que cet individu communiquait uniquement en anglais malgré le fait qu'il œuvrait dans la province du Québec. À l'inverse, dans d'autres rares cas, un individu a été maintenu sur la liste malgré le fait qu'il œuvrait dans une province anglophone, puisqu'il était connu que cet individu communiquait aussi en français.

<sup>9</sup> Dans une des trois sociétés participantes, ce n'est pas un membre de la haute direction qui a envoyé le préavis mais un directeur principal dans le département d'audit interne.

#### 4.6 Caractéristiques des répondants

Le recrutement de trois organisations participantes ainsi que l'envoi des courriels de préavis, de sollicitation et de rappel/remerciement ont permis de distribuer, par voie électronique, des questionnaires à 481 gestionnaires, soit respectivement 93, 283 et 105 gestionnaires de ORG1, de ORG2 et de ORG3. Les taux de participation ont été de 94%, 17% et 67% pour chacune des sociétés respectivement pour un total de 206 répondants (taux de réponse de 43%). De ces 206 répondants, 6 ont refusé de consentir à participer et 47 ont soumis un questionnaire incomplet. L'utilisation de la fonction « remplir les données manquantes » de SPSS a permis de récupérer neuf questionnaires. Les caractéristiques des répondants ayant complété les 162 questionnaires conservés sont présentées dans le tableau 4.3.

**Tableau 4.3**  
Caractéristiques des répondants

Variables	ORG1		ORG2		ORG3		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nombre de femmes	30	50%	29	48%	21	50%	80	49%
Nombre d'hommes	30	50%	31	52%	21	50%	82	51%
Nombre total d'années d'expérience professionnelle								
• < 5 ans	0	0%	0	0%	1	2%	1	1%
• Entre 5 et 10 ans	0	0%	3	5%	0	0%	3	2%
• Entre 10 et 15 ans	8	13%	9	15%	5	12%	22	13%
• > 15 ans	52	87%	48	80%	36	86%	136	84%
Nombre d'années d'ancienneté au sein de l'organisation								
• < 5 ans	14	23%	7	11%	6	14%	27	17%
• Entre 5 et 10 ans	18	30%	15	25%	11	26%	44	27%
• Entre 10 et 15 ans	11	18%	19	32%	7	17%	37	23%
• > 15 ans	17	29%	19	32%	18	43%	54	33%
Titre professionnel								
• Oui	44	73%	42	70%	28	67%	114	70%
• Non	16	27%	18	30%	14	33%	48	30%
Total	60	37%	60	37%	42	26%	162	100%

#### 4.7 Méthode d'analyse des résultats

Une fois l'administration du questionnaire complétée, les résultats obtenus par *Survey Monkey* ont été téléchargés dans le logiciel SPSS. Chaque question a été codée pour représenter la variable associée à la question (voir l'Annexe B pour les questions associées à chaque code, pour chaque variable). Les questions dont l'effet attendu était négatif sur l'attitude ont été soumises à une inversion d'échelle pour rendre compte des croyances selon leur impact positif sur le concept attitude (voir les questions CBO3, CBO4, CBI3, CBI4 et CBI5, Annexe B). Pour compléter les variables nécessaires à l'analyse de données, chaque croyance a été combinée de façon multiplicative avec sa composante évaluation, tel que l'impose le modèle EV de la TCP<sup>10</sup> (Ajzen, 1991). Ensuite, pour créer les variables de la TCP, les questions ont été regroupées par thèmes. Ainsi, chacune des variables représente la moyenne des questions qui lui ont été associées. Par la suite, la cohérence interne des construits est validée par la statistique Alpha de Cronbach.

De cette façon, les variables composées de plusieurs questions ont été créées, soit les déterminants de la TCP (A, NS, PC) et les croyances (croyances comportementales combinées à leur évaluations (CB), croyances normatives combinées à leur motivation à s'y conformer (CN) et croyances au sujet des facteurs de contrôle combinées au niveau d'importance subjective de ces facteurs pour le comportement d'adhésion (CC). Finalement, les composantes distinctes pour chaque croyance ont été créées. Ces composantes sont, pour les croyances comportementales, celles liées aux conséquences pour l'individu (CBI) et celles liées aux conséquences pour l'organisation (CBO). Pour les croyances normatives, les composantes réfèrent aux croyances liées à chaque groupe de référence, soit les supérieurs (CNS), les collègues

<sup>10</sup> Cette procédure est bien expliquée par l'auteur de la TCP tel que le présente les citations suivantes: "As shown in Eq. (1), the strength of each salient belief (b) is combined in a multiplicative fashion with the subjective evaluation (e) of the beliefs attribute" (Ajzen, 1991, p.191). Cette procédure est aussi expliquée dans la mesure appliquée par Taylor et Todd (1995, p. 146).

(CNC) et les employés sous la responsabilité de l'individu (CNE). Finalement, les composantes pour les croyances quant au contrôle sont celles liées aux facteurs internes à l'individu (CCI) et externes à l'individu (CCE). La dernière composante (CCE) ne s'est pas vue utiliser la moyenne des questions comme variable considérant un plus faible niveau de cohérence interne (Alpha de Cronbach) (voir sect 5.6).

Une fois toutes les variables créées, l'analyse des résultats a été exécutée selon trois modèles. Premièrement, le modèle de la TCP telle que proposé par (Ajzen, 1991) a été mis à l'épreuve à l'aide de régressions linéaires, ceci a permis de mettre à l'épreuve nos hypothèses (sect. 5.4 et 5.5). Deuxièmement, le modèle de la TCP séparée en composantes, tel que décrit par Taylor et Todd (1995), où les composantes ont été développées à l'aide de notre recension des écrits, a été mis à l'épreuve (aussi à l'aide de régressions linéaires, par. 5.6.1). Finalement, similairement à ce qui a été effectué par Durocher et Fortin (2014), ce modèle de la TCP séparé en composantes a été repris, mais en liant les composantes des croyances directement à l'intention (ceci toujours à l'aide de régressions linéaires, par. 5.6.2).

## CHAPITRE V

### RÉSULTATS

#### 5.1 Introduction

Le modèle proposé (sect. 3.1) présente 7 variables sur lesquelles 6 hypothèses ont été posées. Afin de présenter les résultats de nos analyses, nous débuterons par exposer les analyses descriptives ainsi que les analyses de corrélation relatives à ces 7 variables. Nous présenterons alors les résultats de la cohérence interne et une analyse plus détaillée des questions ayant servi à mesurer ces variables. Par la suite, nous testerons nos hypothèses à l'aide d'analyses multivariées. Une fois ces analyses exécutées, nous présenterons des analyses supplémentaires permettant d'enrichir la contribution pratique.

#### 5.2 Statistiques descriptives

##### 5.2.1 Statistiques descriptives des variables du modèle

Une analyse des statistiques descriptives des 7 variables du modèle proposé a été exécutée. Le tableau 5.1 résume les principales statistiques descriptives quant aux déterminants de l'intention d'adhérer au contrôle ainsi qu'à leurs croyances sous-jacentes. Ces analyses ont révélé des scores moyens de 4,80, 5,73 et 5,75 respectivement pour les construits attitudes (A), normes subjectives (NS) et perception de contrôle sur l'adhésion (la perception de contrôle telle que mesurée avec la seule question PC2). L'intention (I) d'adhérer au contrôle (mesurée avec une

seule question) s'est, pour sa part, révélée être très élevée à 6,17. Pour ce qui est des croyances sous-jacentes aux déterminants de l'intention, les analyses ont révélé des scores moyens de 4,10, 4,83 et 4,88 respectivement pour les construit croyances comportementales (CB), croyances normatives (CN) et croyances sur le contrôle (CC) (les croyances comportementales étant mesurées avec seulement 9 questions sur les 10 originellement prévues, voir par. 5.2.2 pour plus de détails).

**Tableau 5.1**

Statistiques descriptives TCP (n=162)

Variables	Nombre de questions (# des Q) <sup>a</sup>	Alpha de Cronbach	Moyenne	Médiane	Écart-type	Min.	Max.
<i>Variable dépendante</i>							
Intention	1	s. o.	6,17	6	1,03	2	7
<i>Variables indépendantes</i>							
Attitude	3	0,70	4,80	6	1,15	2	7
Normes sociales	2	0,93	5,73	6	1,27	1	7
Perception du contrôle	1 <sup>b</sup>	note <sup>b</sup>	5,75	6	1,48	1	7
<i>Croyances sous-jacentes</i>							
Croyances comportementales	9 <sup>c</sup>	0,80	4,10	4,02	0,99	1,49	6,44
Croyances normatives	3	0,85	4,83	5,05	1,41	0,29	7,00
Croyances sur le contrôle	4	0,85	4,88	4,93	1,20	1,29	7,00
<p><sup>a</sup> Voir l'Annexe B pour voir les numéros (#) de questions correspondantes.</p> <p><sup>b</sup> Considérant le faible niveau de fiabilité interne (Alpha de Cronbach de 0,53) des questions mesurant ce construit, seule la question PC2 pour la mesure du construit « perception du contrôle sur l'adhésion » a été utilisée dans les analyses.</p> <p><sup>c</sup> Considérant l'importance trop faible de ce facteur pour les participants et la faible corrélation avec les autres facteurs, la croyance CBI5 (éviter le malaise entourant la nécessité de remettre en cause des dépenses) a été éliminée des analyses.</p>							

### Mesures de cohérence interne

Avant de pousser plus à fond les analyses, nous avons validé la cohérence interne des déterminants de l'intention, selon la TCP. Les mesures directes des concepts attitude, normes subjectives et perception de contrôle, ont été respectivement exécutées avec trois, deux et deux questions. Les Alpha de Cronbach se sont révélés être au-dessus du seuil d'acceptabilité pour le concept d'attitude et de normes subjectives (0,70 et 0,93 respectivement) mais a révélé une plus faible cohérence interne pour le construit perception du contrôle sur le comportement (0,53). Pour pallier à cette lacune, seule une des deux questions servant à mesurer ce construit a été utilisée dans les analyses. En effet, le construit était mesuré avec les deux questions suivantes :

- PC1 : Je crois que je serais en mesure d'adhérer au contrôle d'approbation des dépenses si je le voulais.
- PC2 : Je crois que le fait d'adhérer au contrôle d'approbation des dépenses est entièrement sous mon contrôle.

Considérant le fait que la questions PC2 mesure plus directement le construit « perception de contrôle » que la question PC1 (qui fait intervenir la notion de volonté), seule cette seconde mesure a été utilisée dans les analyses.

Les statistiques descriptives pour les croyances déterminantes aux construits *attitude*, *normes subjectives* et *perception du contrôle sur l'adhésion* ont révélé que toutes les mesures pour les *croyances comportementales* CB (10 paires de questions pour un total de 20 questions), pour les *croyances normatives* CN (trois paires de questions pour un total de six questions) et pour les *croyances sur les facteurs de contrôle* CC (quatre paires de questions pour un total de huit questions) laissent émerger des construits clairs avec une mesure de fiabilité (Alpha de Cronbach) de 0,80 (après l'exclusion de la croyance CBI5, voir par 5.2.2 pour plus de détails), 0,85 et 0,85 respectivement.

### 5.2.2 Statistiques descriptives détaillées

Avant d'aller plus loin, nous avons aussi analysé les statistiques descriptives pour chacune des questions ayant servi à mesurer ces 7 variables. L'annexe B présente chacune des questions ordonnées par construit ainsi que la codification des résultats ayant été utilisée pour les analyses. Les statistiques descriptives relatives à chacune des questions sont ensuite présentées à l'Annexe C.

Cette analyse a permis de remarquer que, pour toutes les questions portant sur les croyances, les écart-types entre les sujets se situent entre 0,72 (croyance liée à l'importance pour l'individu de contribuer à prévenir les cas de fraude dans l'organisation par l'entremise des rapports de dépenses CBO2b) et 1,9 (croyance que l'adhésion au contrôle résulte en un gaspillage de temps pour l'organisation CBO3a). Pour les questions sur les déterminants de la TCP (attitude A, normes sociales NS, perception du contrôle PC) et sur l'intention I d'adhérer au contrôle, les écarts-types se situent entre 0,90 (PC1) et 1,67 (A3).

Les analyses sur chacune des questions a aussi permis de remarquer que les croyances ayant obtenu les scores les plus élevés (échelle de Likert, 1 à 7 étant extrêmement en accord) sont les croyances liées à la perception que l'adhésion augmente le respect des politiques en matière de réclamation des dépenses CBO1a (moyenne de 6,19), augmente la prévention des fraudes par l'entremise des rapports de dépenses CBO2a (moyenne de 6,12) et la croyance à l'effet que les supérieurs croient que l'individu devrait adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses CNSa (moyenne 6,11). À l'opposé, la croyance quant au fait que l'adhésion conduira à l'obtention de meilleures évaluations de performance CBI2a (moyenne 3,14), et la croyance quant au fait que l'adhésion produit un sentiment d'accomplissement au travail CBI6a (moyenne 3,44) se sont révélées être les croyances ayant obtenu les scores les plus

faibles. Selon la TCP, les croyances sont associées à l'évaluation de l'importance des facteurs pour l'individu. Les évaluations ayant obtenu les meilleurs scores sont l'importance pour l'individu de contribuer à la prévention des cas de fraude par l'entremise des remboursements de dépenses CBO2b (moyenne 6,56), suivi de l'importance de ressentir un sentiment d'accomplissement au travail (moyenne 6,41) et de l'importance d'avoir accès à toutes les informations nécessaires pour pouvoir adhérer au contrôle CCE2b (moyenne 6,36). À l'opposé, l'élément ayant obtenu le plus faible score moyen s'est révélé être l'importance d'éviter les malaises entourant la nécessité de remettre en cause les dépenses réclamées par les employés CBI5b (moyenne, 2,7) suivi de l'importance accordée au fait d'exécuter des tâches qui ne sont pas ennuyantes CBI4b (4,92).

Le vaste écart entre ces deux croyances ayant reçu les plus faible scores (en terme d'importance pour l'individu) a conduit à réévaluer l'inclusion du facteur semblant être de moindre importance pour les participants (CBI5, le fait de ressentir un malaise lors de la remise en question des dépenses). En effet, les analyses ont révélé que ce facteur n'était significativement corrélé qu'à une des 10 autres croyances quant aux conséquences de l'adhésion. Le tableau 5.2 présente ces corrélations entre les 10 facteurs liés à la variable « croyances bahaviorales quant aux conséquences de l'adhésion » (CB). Ainsi, considérant la faible importance d'éviter les malaises entourant la nécessité de remettre en cause les dépenses réclamées par les employés (moyenne de 2,7 sur 7 alors que la moyenne est de 5,95 pour les autres), et considérant la faible corrélation entre ce facteur et les autres facteurs liés aux perceptions des conséquences de l'adhésion pour l'individu, ce facteur (CBI5) a été exclu de nos analyses subséquentes.

Tableau 5.2

Corrélation entre les facteurs liés à la variable « croyances comportementales » (CB) (n=162)

Note <sup>a</sup>	CBO1	CBO2	CBO3	CBO4	CBI1	CBI2	CBI3	CBI4	CBI5	CBI6
CBO1	1									
CBO2	,800**	1								
CBO3	,350**	,307**	1							
CBO4	,219**	,242**	,403**	1						
CBI1	,507**	,449**	,215**	,235**	1					
CBI2	,404**	,350**	,215**	,040	,504**	1				
CBI3	,435**	,308**	,237**	,361**	,138	,170*	1			
CBI4	,239**	,151	,167*	,141	,188*	,313**	,355**	1		
CBI5	,101	,109	,063	,035	,195*	,10	,106	,130	1	
CBI6	,504**	,433**	,242**	,154	,342**	,509**	,318**	,389**	-,031	1

\*\* La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).  
\* La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).  
<sup>a</sup> Voir l'Annexe B pour voir les numéros (#) de questions correspondantes.

### 5.3 Analyses de corrélation

Une analyse des corrélations montre plusieurs corrélations significatives entre les variables indépendantes. En effet, les croyances comportementales (CB) quant aux conséquences de l'adhésion au contrôle d'approbation des dépenses sont significativement corrélées aux croyances normatives (CN) à la hauteur de 0,62 et aux croyances quant au contrôle de l'individu sur l'adhésion (CC) à la hauteur de 0,58. Parallèlement, les croyances normatives (CN) sont aussi corrélées aux croyances quant au contrôle sur l'adhésion à la hauteur de 0,59. Par ailleurs, l'attitude (A) est significativement corrélée avec les normes subjectives (NS) à la hauteur de 0,42 et avec la perception du contrôle (PC) à la hauteur de 0,23. Le tableau 5.3 résume ces corrélations.

Tableau 5.3

Matrice de corrélation entre les variables dépendantes et indépendantes (n=162)

Note <sup>a</sup>	CB <sup>c</sup>	CN	CC	A	NS	PC <sup>b</sup>	I
CB <sup>c</sup>	1						
CN	,62**	1					
CC	,58**	,59**	1				
A	,61** $\phi$	,45**	,49**	1			
NS	,49**	,71** $\phi$	,39**	,42**	1		
PC <sup>b</sup>	,24**	,22**	,40** $\phi$	,23**	0,15	1	
I	,68** $\phi$	,58** $\phi$	,54** $\phi$	,49** $\phi$	,51** $\phi$	,22** $\phi$	1

\*\* La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).  
 $\phi$  La corrélation est attendue selon le modèle.

<sup>a</sup> Voir l'Annexe B pour voir les numéros (#) de questions correspondantes.

<sup>b</sup> Considérant le faible niveau de fiabilité interne (Alpha de Cronbach de 0,53) des questions mesurant ce construit, seule la question PC2 pour la mesure du construit « perception du contrôle sur l'adhésion » a été utilisée dans les analyses.

<sup>c</sup> Considérant l'importance trop faible de ce facteur pour les participants et la faible corrélation avec les autres facteurs, la croyance CBI5 (éviter le malaise entourant la nécessité de remettre en cause des dépenses) a été éliminée des analyses.

La corrélation entre ces construits est plausible. En effet, si un individu croit que les conséquences de l'adhésion au contrôle d'approbation des dépenses sont positives pour lui et l'organisation (croyances comportementales CB), il est normal que ses croyances indiquent aussi que les différents groupes de référence (soit les supérieurs, les collègues et les employés sous la responsabilité de l'individu) s'attendent à son adhésion au contrôle (croyances normatives CN). Par le même fait, pour ce même individu qui croit que l'adhésion est positive pour lui et l'organisation (croyances comportementales CB), et qui croit que les divers groupes de référence s'attendent à son adhésion (croyances normatives CN), il est aussi normal qu'il croit qu'on lui a donné accès aux informations et outils importants pour appliquer ce contrôle (croyances sur les facteurs de contrôle qu'il possède sur l'adhésion CC).

En plus d'être logiquement explicables, les corrélations entre les variables indépendantes restent à un niveau acceptable pour être en mesure d'exécuter des régressions linéaires (la corrélation maximum entre A, NS et PC2 est de 0,42 et entre CB, CN et CC la corrélation maximum est de 0,62). Néanmoins, afin de renforcer la validité des résultats, des analyses de multicollinéarité ont été exécutées lors de nos régressions (sect. 5.4 à 5.6). Ces analyses n'ont pas révélé de multicollinéarité trop importante pour invalider les résultats. En effet, dans les analyses multivariées liées à nos hypothèses (sect. 5.4 et 5.5), les VIF (*Variance Inflation Factor*) obtenus ne dépassent pas 1,33. Ainsi, nous remarquons que, pour nos tests d'hypothèses, la multicollinéarité est loin du seuil de colinéarité excessive qui est fréquemment limité à 10 (ou parfois à 4 dans certaines études) (O'Brien, 2007). Par ailleurs, pour nos analyses supplémentaires (sect. 5.6), les VIF obtenus entre les croyances séparées en composantes (par. 5.6.1) ne dépassent pas 2,83. Enfin, lorsque nous analysons les données en prenant chacune des croyances distinctement (par. 5.6.2), les VIF augmentent légèrement puisque la colinéarité maximum obtenue (entre la variable CBO1 et les autres) est de 4,34, suivi de 3,34 (pour la colinéarité entre la variable CNC et les autres) ce qui est encore loin du seuil de 10 fréquemment utilisé comme seuil excessif (O'Brien, 2007).

#### 5.4 Analyses multivariées, hypothèses H4, H5, H6

Dans un premier temps, des analyses de régression ont été effectuées afin de tester le lien entre les déterminants de l'intention (variables dépendantes) et leurs croyances sous-jacentes (variables indépendantes) (voir par. 3.1.5 pour plus de détails sur les hypothèses H4, H5, H6). Le tableau 5.4 résume les résultats de ces analyses.

Tableau 5.4

Analyses de régression : hypothèses H4, H5, H6 (n=162)

	Variables indépendantes et de contrôle <sup>a</sup>		Var. dép.	R <sup>2</sup> ajusté	sig.	Bêta si significatif
	Var. ind.	CB <sup>c</sup>				
Hypothèse H4	Var. ind.	CB <sup>c</sup>	Attitude	0,39	<b>0,000</b>	0,61
	Var. de contrôle	Genre			0,933	
		Titre prof.			<b>0,007</b>	-0,17
		Exp.			0,160	
		Anc.			0,135	
Hypothèse H5	Var. ind.	CN	Normes subjectives	0,49	<b>0,000</b>	0,70
	Var. de contrôle	Genre			0,326	
		Titre prof.			0,635	
		Exp.			0,866	
		Anc.			0,859	
Hypothèse H6	Var. ind.	CC	Perception de contrôle <sup>b</sup>	0,16	<b>0,000</b>	0,41
	Var. de contrôle	Genre			0,208	
		Titre prof.			0,417	
		Exp.			0,677	
		Anc.			0,307	

<sup>a</sup> Voir l'Annexe B pour voir les numéros (#) de questions correspondantes.

<sup>b</sup> Considérant le faible niveau de fiabilité interne (Alpha de Cronbach de 0,53) des questions mesurant ce construit, seule la question PC2 pour la mesure du construit « perception du contrôle sur l'adhésion » a été utilisée dans les analyses.

<sup>c</sup> Considérant l'importance trop faible de ce facteur pour les participants et la faible corrélation avec les autres facteurs, la croyance CBI5 (éviter le malaise entourant la nécessité de remettre en cause des dépenses) a été éliminée des analyses.

Le genre, la détention d'un titre professionnel, le fait de posséder beaucoup d'expérience (variable dichotomique égale à 1 si supérieure à 15 années) ou d'ancienneté dans l'organisation (variable dichotomique égale à 1 si supérieure à 10 années) ont été utilisées comme variables de contrôle. Avec un seuil de signification à 0,05, les croyances comportementales (CB) se sont révélées être des prédicteurs significatifs de la variable attitude A, les croyances normatives (CN) le sont pour la

variable normes subjectives, et les croyances sur les contrôles (CC) le sont pour la variable perception de contrôle (avec toutefois un coefficient de détermination /  $R^2$  ajusté faible de 0,16 pour cette dernière relation).

Nous pouvons remarquer aussi que, parmi les quatre variables de contrôle, seule la détention d'un titre professionnel s'est trouvée significative. En effet, dans l'application de la TCP, la détention d'un titre professionnel s'est trouvée être un déterminant significatif (à un seuil de 0,05) de l'attitude. Ces résultats révèlent en effet que la détention d'un titre professionnel impacte négativement (coefficient bêta négatif de 0,17) l'attitude. La régression de ce seul facteur sur chacune des questions liées à l'attitude a révélé que la détention d'un titre professionnel était un prédicteur significatif (à un seuil de signification de 0,05) de seulement la troisième question de la mesure de l'attitude. Cette troisième question réfère à la composante affective (liée à la stimulation intellectuelle) de l'attitude. Le tableau 5.5 montre le résultat de cette régression pour évaluer la prédiction de la variable de contrôle « détention d'un titre professionnel » (P) sur les trois questions liées à la mesure de l'attitude.

**Tableau 5.5**

Régression pour évaluer l'effet de la variable de contrôle « détention d'un titre professionnel » (P) sur les trois questions liées à la mesure de l'attitude (n=162)

VD	VI	R2	Sig	Bêta si significatif
A1	P	0,007	0,139	
A2	P	0,002	0,259	
A3	P	0,018	0,047	-0,16

Cette analyse permet de constater que cette portion expérientielle (liée à la stimulation intellectuelle) de l'attitude est celle qui produit un lien significatif négatif entre la détention d'un titre professionnel et l'attitude.

### 5.5 Analyses multivariées, hypothèses H1, H2, H3

Dans un second temps, une analyse de régressions a été effectuée afin de tester le lien entre les déterminants de l'intention (variables dépendantes) et l'intention d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses (voir par. 3.1.4 pour plus de détails sur ces hypothèses H1, H2, H3). Encore une fois, l'analyse a été effectuée en contrôlant pour le genre, la détention d'un titre professionnel, le nombre d'années d'expérience (dichotomique à moins ou plus de 15 années) et le nombre d'années d'ancienneté (dichotomique à moins ou plus de 10 années). Le tableau 5.6 résume les résultats de cette analyse.

**Tableau 5.6**

Analyse de régressions : hypothèses H1, H2, H3 (n=162)

Variables indépendantes et de contrôle <sup>a</sup>		Hypo- thèses	Var. dép.	R <sup>2</sup> ajusté	sig.	Bêta si significatif	
Var. ind.	Attitude	H1	Intention	0,34	<b>0,000</b>	0,30	
	Normes subjectives	H2			<b>0,000</b>	0,36	
	Perception de contrôle <sup>b</sup>	H3			0,181		
Var. de contrôle	Genre	s. o.				0,469	
	Titre prof.				0,216		
	Exp.				0,696		
	Anc.				0,734		

<sup>a</sup> Voir l'Annexe B pour voir les numéros (#) de questions correspondantes.

<sup>b</sup> Considérant le faible niveau de fiabilité interne (Alpha de Cronbach de 0,53) des questions mesurant ce construit, seule la question PC2 pour la mesure du construit « perception du contrôle sur l'adhésion » a été utilisée dans les analyses.

Cette régression multivariée démontre que, dans notre échantillon, les déterminants de l'intention, tels que prévus selon la TCP, produisent un coefficient de

détermination ( $R^2$  ajusté) de 0,34. Toutefois, seuls les construits attitude et normes subjectives se sont révélés être des déterminants significatifs (seuil 0,05) de l'intention d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses. Ainsi, seules les hypothèses H1 et H2 sont confirmées.

## 5.6 Analyses additionnelles

Afin d'améliorer la contribution pratique de notre étude, deux analyses additionnelles ont été effectuées en sus de nos tests d'hypothèses. D'abord, nous avons testé chacune des composantes des croyances sur les déterminants de l'intention, conformément à la TCP séparée en composantes. Ensuite, nous avons testé le lien entre les composantes des croyances et l'intention directement.

### 5.6.1 Analyses multivariées de la TCP séparée en composantes

En nous fondant sur l'avis d'Aurigemma (2013), nous avons tenté d'exécuter des analyses additionnelles en appliquant la TCP séparée en composantes. Rappelons qu'Aurigemma suggère qu'il est avantageux de décomposer les croyances à la base des déterminants de la TCP puisque ceci permet de faire ressortir quelles composantes distinctes des croyances à la base des déterminants de la TCP ont le plus d'impact. Selon cet auteur, ceci permet aux organisations de saisir quels facteurs sont plus susceptibles d'avoir un impact et de prendre des mesures appropriées (voir par. 2.4.2 pour plus de détails). Ainsi, ces analyses additionnelles ont été exécutées puisqu'elles sont susceptibles d'améliorer la contribution pratique de notre étude.

Avant de faire ces analyses, nous avons analysé les statistiques descriptives de ces composantes et évalué la cohérence interne. Le tableau 5.7 résume les statistiques

descriptives liées à chacune des composantes des construits liés aux croyances sous-jacentes aux déterminants de l'intention (croyances sous-jacentes à l'attitude, aux normes subjectives, et à la perception de contrôle). Les analyses ont révélé des mesures de cohérence interne acceptables pour les deux composantes des croyances comportementales (CB), soit une cohérence interne de 0,70 pour les croyances comportementales liées aux conséquences pour l'organisation (CBO) ainsi qu'une cohérence interne équivalente de 0,70 pour les croyances comportementales liées aux conséquences pour l'individu (CBI) (la croyance CBI5 ayant été retirée, voir par. 5.2.2 pour plus de détails).

**Tableau 5.7**

Statistiques descriptives, composantes des croyances sous-jacentes (n=162)

Variables	Nombre de paires de questions (# des Q) <sup>a</sup>	Alpha de Cronbach	Moyenne	Médiane	Écart-type	Min.	Max.
CBO	4	0,70	5,19	5,29	1,11	1,71	7,00
CBI	5 <sup>b</sup>	0,70	3,23	3,24	1,11	0,74	6,20
CNS	1	s. o.	5,54	6,00	1,46	0,29	7,00
CNC	1	s. o.	4,55	5,00	1,63	0,29	7,00
CNE	1	s. o.	4,41	4,64	1,73	0,29	7,00
CCI	2	0,81	4,84	5,00	1,32	0,93	7,00
CCE	2 <sup>c</sup>	0,67	4,92	5,00	1,24	1,29	7,00
CCE1	1	s. o.	4,46	4,29	1,48	0,86	7,00
CCE2	1	s. o.	5,39	5,14	1,37	1,00	7,00

<sup>a</sup> Voir l'Annexe B pour voir les numéros (#) de questions correspondantes.

<sup>b</sup> Considérant l'importance trop faible de ce facteur pour les participants et la faible corrélation avec les autres facteurs, la croyance CBI5 (éviter le malaise entourant la nécessité de remettre en cause des dépenses) a été éliminée des analyses.

<sup>c</sup> Considérant la fiabilité interne de cette mesure, les questions liées aux facteurs CCE1 (temps disponible) et CCE2 (accès à l'information) ont été considérées distinctement.

Les croyances normatives liées à chaque groupe de référence n'ont été mesurées qu'avec une paire de questions (croyances sur les attentes combinées, tel que prescrit par la TCP, au facteur de motivation à s'y conformer). Ainsi, pour chacun des

groupes de référence, aucun Alpha de Cronbach n'a été nécessaire. Finalement, la mesure de cohérence interne pour les composantes des facteurs de contrôle sur l'adhésion a révélé un construit distinct clair pour les facteurs de contrôle internes à l'individu (CCI) (Alpha de Cronbach de 0,81) mais une moindre cohérence (Alpha de Cronbach de 0,67) pour les facteurs de contrôle externes à l'individu (CCE). Ainsi, les deux paires de questions liées aux facteurs externes ont été analysées séparément dans les régressions.

Une fois ces données analysées, les régressions ont été exécutées en contrôlant encore une fois pour le genre, la détention d'un titre professionnel, le nombre d'année d'expérience (dichotomique à moins ou plus de 15 années) et le nombre d'années d'ancienneté (dichotomique à moins ou plus de 10 années). Ainsi, nous avons testé par régressions le lien entre les déterminants attitude, normes subjectives et perception de contrôle et les composantes de leurs croyances sous-jacentes. Le tableau 5.8 résume les résultats de cette analyse.

Les régressions démontrent que, similairement à l'application de la TCP dans sa forme non détaillée (H4, H5, H6, voir tableau 5.4), chacune des deux composantes des croyances behaviorales (pour les conséquences sur l'individu et celles sur l'organisation) s'est trouvé prédire le déterminant attitude. Néanmoins, la décomposition des croyances behaviorales en deux composantes permet d'observer que la variable « croyances behaviorales liées aux conséquences de l'adhésion sur l'individu » (CBI) semble avoir plus d'importance (coefficient bêta de 0,51) que la variable « croyances behaviorales liées aux conséquences de l'adhésion sur l'organisation » (CBO) (coefficient bêta de 0,17).

Tableau 5.8

Analyses de régression : relation entre les composantes des croyances et les déterminants de l'intention de la TCP (n=162)

Variables indépendantes et de contrôle <sup>a</sup>		VD	R2	Sig	Bêta si sig.
Var. ind.	CBO	A	0,41	0,026	0,17
	CBI <sup>c</sup>			0,000	0,51
var. de contrôle	Genre			0,785	
	Titre prof.			0,011	-0,16
	Exp.			0,169	
	Anc.			0,163	
Var. ind.	CNS			NS	0,5
	CNC	0,045	0,19		
	CNE	0,008	0,22		
var. de contrôle	Genre	0,307			
	Titre prof.	0,674			
	Exp.	0,886			
	Anc.	0,689			
Var ind.	CCI	PC <sup>b</sup>	0,17		
	CCE1 <sup>d</sup>			0,052	0,18
	CCE2 <sup>d</sup>			0,005	0,29
var. de contrôle	Genre			0,169	-0,16
	Titre prof.			0,459	
	Exp.			0,705	
	Anc.			0,347	

<sup>a</sup> Voir l'Annexe B pour voir les numéros (#) de questions correspondantes.

<sup>b</sup> Considérant le faible niveau de fiabilité interne des questions mesurant ce construit, seule la question PC2 pour la mesure du construit « perception du contrôle sur l'adhésion » a été utilisée dans les analyses

<sup>c</sup> Considérant l'importance trop faible de ce facteur pour les participants et la faible corrélation avec les autres facteurs, la croyance CBI5 (éviter le malaise entourant la nécessité de remettre en cause des dépenses) a été éliminée des analyses.

<sup>d</sup> CCE1 et CCE2 ont été analysés séparément considérant la faible cohérence interne (Alpha de Cronbach) entre ces questions.

Aussi, chacune des trois composantes des croyances normatives (pour chacun des groupes de référence, supérieurs, collègues et employés sous la responsabilité du

gestionnaire) s'est trouvée prédire le déterminant normes subjectives. Encore une fois, la décomposition permet de montrer que la variable « croyances normatives liées aux attentes des supérieurs » (CNS) semble dominer les autres et influencer davantage les normes subjectives (coefficient bêta de 0,40 comparativement à 0,19 et 0,22 respectivement pour les groupes de référence « collègues » (CNC) et « employés sous la responsabilité du gestionnaire » (CNE)). Enfin, seules les croyances liées aux facteurs de contrôle externes à l'individu se sont révélés des prédicteurs significatifs (à un seuil de 0,05 pour CCE2 et un seuil de 0,10 seulement pour CCE1) du déterminant perception de contrôle sur l'adhésion. Ainsi, les croyances liées aux facteurs de contrôle internes (connaissance, capacité) à l'individu se sont révélés ne pas être des prédicteurs significatifs du déterminant perception de contrôle sur l'adhésion dans ce contexte du contrôle d'approbation des rapports de dépenses.

#### 5.6.2 Analyses du lien entre les composantes des croyances directement sur l'intention

Finalement, à l'instar de Durocher et Fortin (2014), nous avons tenté d'évaluer le lien entre les composantes des croyances et l'intention directement. Ceci a été effectué en exécutant une régression linéaire entre chacune des composantes des croyances et l'intention (sans passer par les variables A, NS, PC), en contrôlant aussi pour le genre, la détention d'un titre professionnel, le nombre d'années d'expérience (dichotomique à moins ou plus de 15 années) et le nombre d'années d'ancienneté (dichotomique à moins ou plus de 10 années). Le tableau 5.9 résume les résultats de cette analyse.

Avec cette analyse, nous observons le niveau de détermination de l'intention (coefficient de détermination  $R^2$  ajusté) augmenter à 0,54 (comparativement à 0,34

obtenu avec les mesures directes des déterminants attitude, normes subjectives et perception de contrôle sur l'adhésion). Cette nouvelle régression révèle donc que les deux composantes des croyances behaviorales, soit celle liée aux conséquences sur l'organisation et celle liée aux conséquences sur l'individu, sont des déterminants significatifs (à 0,05) de l'intention.

**Tableau 5.9**

Analyses de régression : relation entre les composantes des croyances et l'intention (n=162)

Var. ind. et de contrôle <sup>a</sup>		VD	R <sup>2</sup> ajusté	sig	Bêta		
Variables indépendantes	CBO	Intention	0,54	<b>0,000</b>	0,32		
	CBI <sup>b</sup>			<b>0,012</b>	0,2		
	CNS			<b>0,013</b>	0,2		
	CNC			<b>0,056</b>	0,18		
	CNE			0,296			
	CCI			0,817			
	CCE1 <sup>c</sup>			0,808			
	CCE2 <sup>c</sup>			0,329			
Variables de contrôle	Genre					0,819	
	Titre prof.					<b>0,012</b>	-0,15
	Exp.					0,675	
	Anc.					0,232	

<sup>a</sup> Voir l'Annexe B pour voir les numéros (#) de questions correspondantes.  
<sup>b</sup> Considérant l'importance trop faible de ce facteur pour les participants et la faible corrélation avec les autres facteurs, la croyance CBI5 (évitement du malaise entourant la nécessité de remettre en cause des dépenses) a été éliminée des analyses.  
<sup>c</sup> CCE1 et CCE2 ont été analysés séparément considérant la faible cohérence interne (Alpha de Cronbach) entre ces questions.

Aussi, la composante des croyances normatives liée au groupe de référence « supérieurs » s'est révélée être un déterminant significatif (à 0,05) de l'intention, et celle liée au groupe de référence « collègues » s'est révélée l'être, mais à un seuil de signification de 0,10 seulement. La composante liée au groupe de référence

« employé sous la responsabilité du gestionnaire » et les composantes liées aux facteurs de contrôle sur le comportement d'adhésion ne se sont pas révélées être des déterminants significatifs de l'intention. Parmi les quatre composantes significatives sur l'intention, celle liée aux croyances quant aux conséquences sur l'organisation est celle qui impacte le plus fortement l'intention (coefficient Bêta de 0,32).

Similairement aux résultats des tests d'hypothèses (H4, H5, H6), un facteur de contrôle, soit celui lié à la détention d'un titre professionnel, s'est révélé être significatif. Cette fois, il s'avère être un déterminant significatif (à un seuil de 0,05) de l'intention d'adhérer au contrôle directement, et ce, avec un coefficient bêta négatif de 0,15.

Afin de savoir quelles croyances sont les plus importantes distinctement, nous avons exécuté une dernière analyse. En effet, nous avons exécuté une régression linéaire entre chacune des croyances (mesurée par la combinaison de chaque item à son facteur d'importance, voir sect. 4.7 pour plus de détails) comme variables indépendantes à la variable dépendante intention. Le tableau 5.10 présente les résultats de cette dernière analyse.

Ainsi, en contrôlant pour le genre, la détention d'un titre professionnel et le nombre d'années d'expérience et le nombre d'années d'ancienneté, les croyances prises individuellement expliquent 60% ( $R^2$  ajusté) de la variable indépendante *intention d'adhérer au contrôle d'approbation des dépenses*. Nous pouvons remarquer que seules quatre croyances se sont révélées être des prédicteurs significatifs (à un seuil de 0,05 ou de 0,10) de l'intention. Ces croyances significatives sont les croyances que l'adhésion permet un meilleur respect des politiques en matière de réclamation des dépenses (CBO1 significative à 0,05) et une prévention des cas de fraudes par l'entremise des remboursements de dépenses (CBO2 significative à 0,10), ainsi que la

croissance que l'adhésion permet d'éviter les réprimandes et les sanctions (CBI1 significative à 0,05) et une plus faible croissance que l'adhésion réduit le temps passé à d'autres activités professionnelles et personnelles (CBI3 significative à 0,05). Parmi les variables de contrôle, encore une fois, seule la variable détention d'un titre professionnel s'est révélée être un prédicteur significatif (à un seuil de 0,05) de la variable intention, avec un coefficient bêta négatif de -0,11.

**Tableau 5.10**

Régression pour évaluer l'effet de chacune des croyances sur l'intention (n=162)

Var. ind. et de contrôle <sup>a</sup>	VD	R <sup>2</sup> ajusté	Sig	Bêta	
Variables indépendantes	CBO1	Intention	0,6	0,046	0,21
	CBO2			0,097	0,15
	CBO3			0,300	
	CBO4			0,964	
	CBI1			0,008	0,18
	CBI2			0,248	
	CBI3			0,000	0,25
	CBI4			0,245	
	CBI6			0,236	
	CNS			0,128	
	CNC			0,115	
	CNE			0,461	
	CCI1			0,702	
	CCI2			0,547	
	CCE1			0,744	
CCE2	0,388				
Variables de contrôle	Genre		0,738		
	Titre prof.		0,045	-0,11	
	Exp.		0,914		
	Anc.		0,160		

<sup>a</sup> Voir l'Annexe B pour voir les numéros (#) de questions correspondantes.

## CHAPITRE VI

### DISCUSSION

#### 6.1 Discussion des résultats

Les analyses liées aux tests d'hypothèses reposant sur la TCP (sect. 5.4 et 5.5) permettent de confirmer partiellement les hypothèses. En effet, les résultats abordent dans le sens de cette théorie pour ce qui est du lien entre les croyances, comme prédicteurs des déterminants attitude, normes subjectives et perception du contrôle (hypothèses 4, 5 et 6, par. 3.1.5 et sect. 5.4). Toutefois, seuls les construits attitude et normes subjectives se sont révélés être des prédicteurs significatifs de l'intention d'adhérer au contrôle d'approbation des dépenses (hypothèses 1 et 2, par. 3.1.4 et sect. 5.5). Ainsi, nos données n'ont pas confirmé le fait que le construit perception du contrôle soit un prédicteur significatif de l'intention d'adhérer au contrôle d'approbation des dépenses (hypothèse 3, sect. 3.1.4, non confirmée). Ceci est potentiellement attribuable à une lacune dans l'opérationnalisation de ce construit. En effet, les deux questions utilisées pour mesurer ce construit ont révélé une cohérence interne (Alpha de Cronbach) sous le seuil d'acceptabilité (sect. 5.2.1). Pour pallier à cette lacune, seule une question a été utilisée pour l'analyse des données liées à ce construit. Ainsi, cette seule mesure n'a peut-être pas réussi à mesurer l'ensemble de ce qui est entendu, dans la TCP, par le construit *perception de contrôle sur le comportement*.

L'analyse du lien entre chaque composante des croyances sur le contrôle et la mesure du construit perception de contrôle (par. 5.6.1), montre que seules les croyances sur les facteurs externes prédisent la mesure directe de la perception du contrôle.

Rapellons qu'Aurigemma (2013) citait des études ayant argumenté que les deux composantes (qu'il nommait le « self efficacy » et les « facteurs de contrôlabilité ») incluses dans le construit perception de contrôle sur le comportement sont des concepts distincts. Le fait que seulement une de nos deux composantes (soit les facteurs externes à l'individu et non les facteurs internes) des croyances sur le contrôle se soit retrouvée liée à *la perception du contrôle* va en appui à cette interprétation. Toutefois, Terry et O'Leary (1995) assumaient que seule le « self-efficacy », ce que nous avons inclus dans notre construit de facteur de contrôle interne à l'individu (capacité et aptitudes), impactait l'intention (selon ce dernier, les facteurs de contrôlabilité externes n'impactaient que le comportement directement). L'analyse du lien direct entre notre mesure des croyances sur les facteurs de contrôle internes à l'individu et l'intention (par. 5.6.2) n'a toutefois pas révélé de lien entre ces croyances et l'intention. Comme il est toutefois mentionné dans les limites de cette étude (sect. 7.2), le contrôle d'approbation des rapports de dépense n'est pas un contrôle qui exige beaucoup d'aptitudes et de connaissances (facteurs de contrôle interne à l'individu) et, considérant son importance pour les entreprises, les outils pour l'appliquer (facteurs de contrôle externes) sont largement développés <sup>11</sup>. Ainsi, ces facteurs pourraient potentiellement être significatifs dans le cas de l'étude sur l'adhésion à un autre contrôle plus complexe (qui exige donc plus aptitudes et de connaissances) ou dans les cas où la variabilité entre les facteurs de contrôle externes (par exemple, informations distribuées et outils d'application) est plus importante.

Pour ce qui est des composantes des croyances normatives, les trois groupes de référence se sont révélés prédire le construit normes subjectives (par. 5.6.1). Toutefois, Taylor et Todd (1995) présentaient l'idée que, quand la perception des attentes des différents groupes de référence sont peu différentes, la séparation des composantes dans l'application de la TCP est peu utile. Dans notre échantillon, les

---

<sup>11</sup> Les trois organisations dans laquelle le questionnaire a été distribué possédaient un système informatisé bien implanté pour exécuter les rapports de dépenses et les approuver.

moyennes de l'accord des participants (sur une échelle de likert de 1 à 7) aux énoncés liés au fait que les supérieurs, les collègues et les employés sous la responsabilité des gestionnaires s'attendent à ce qu'il adhère au contrôle, étaient respectivement de 6,11, 5,75 et 5,38 (Annexe C) et, une fois combiné avec la motivation de l'individu à se conformer à ces attentes, les construits des croyances normatives ont une moyenne de 5,54, 4,55 et 4,41 respectivement pour les attentes des supérieurs, des collègues et des employés sous la responsabilité du gestionnaire (par. 5.6.1). Toutefois, l'analyse du lien direct entre les croyances et l'intention (par. 5.6.2) laisse suggérer que, dans ce contexte, seules les attentes des supérieurs étaient significatives à un seuil de signification de 0,05 (dans la TCP séparée en composante (par. 5.6.1) les attentes des supérieurs influençaient davantage les normes subjectives). Ainsi, dans le cas du contrôle d'approbation des rapports de dépenses, il pourrait être avantageux pour l'adhésion que les supérieurs expriment leurs attentes clairement quant à l'adhésion des gestionnaires responsables de ce contrôle.

Dans l'application de la TCP, aucune des variables de contrôle ne s'est révélée significative, sauf pour la variable liée à la détention d'un titre professionnel, qui s'est révélée être un déterminant significatif à impact négatif sur l'attitude (sect. 5.4). Les analyses suggèrent que c'est la portion affective (ou expérientielle) de la mesure de l'attitude qui explique ces résultats (tableau 5.5). Rappelons que dans le construit attitude de la TCP, les conséquences affectives/expérientielles sont incluses. Ainsi, les mesures proposées par Fishbein et Ajzen (2010) faisaient référence au terme plaisant. Pour transposer ce facteur dans le contexte de notre étude (où le terme plaisant ne s'applique pas réellement au fait d'adhérer au contrôle), nous avons modifié ce ressenti expérientiel pour faire référence plutôt au fait de ressentir une stimulation intellectuelle. Ainsi, la troisième question associée à l'attitude (A3, voir liste des variables en Annexe B pour plus de détails) a été incluse pour faire référence à cette croyance behaviorale quant aux conséquences affectives/expérientielles en

terme de stimulation intellectuelle. Les résultats de cette étude permettent donc de mettre en évidence l'importance d'inclure la composante affective/expérientielle dans le concept d'attitude. Ceci semble encore plus important puisque ce lien négatif significatif (à un seuil de 0,05) entre la détention d'un titre professionnel et l'attitude (ressorti dans les analyses multivariées des hypothèses H4, H5, H6, sect 5.4) se répète aussi lorsque cette variable de contrôle est incluse dans l'analyse du lien entre les croyances et la mesure de l'intention directement (par. 5.6.2). En effet, la détention d'un titre professionnel est aussi un prédicteur significatif (à un seuil de 0,05) de l'intention d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses et son impact est négatif (coefficient bêta de -0,15). Les analyses précédentes (liées au tableau 5.5) sur la portion affective de l'attitude offrent donc une explication partielle. En effet, il est possible que ce soit cette faible stimulation intellectuelle liée au fait d'appliquer le contrôle qui explique ce lien négatif entre la détention d'un titre professionnel et l'intention d'adhérer au contrôle.

Finalement, soulignons que nos dernières analyses du lien entre les croyances individuelles et l'intention présente un pouvoir explicatif ( $R^2$  ajusté) de 60% et montre que, en plus de l'impact de la variable de contrôle détention d'un titre professionnel, seulement quatre croyances sont significativement déterminantes sur l'intention d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses (par. 5.6.2). Ces croyances sont toutes liées à la perception des conséquences de l'adhésion (croyances comportementales à la base du concept d'attitude). Néanmoins, parmi les perceptions des conséquences de l'adhésion sur l'organisation, seules les croyances que l'adhésion permet un meilleur respect des politiques en matière de réclamation des dépenses et une prévention des cas de fraude par l'entremise des remboursements de dépenses sont significatives. En effet, les croyances au sujet de l'impact de l'adhésion en terme de gaspillage de temps pour l'organisation ou de diminution de la satisfaction des employés n'a pas révélé de lien significatif. Par ailleurs, parmi les

croyances dans les perceptions des conséquences de l'adhésion pour l'individu, seuls les impacts en termes d'évitement des réprimandes et des sanctions et le fait de ne pas croire que l'adhésion réduit le temps disponible pour d'autres activités professionnelles et personnelles sont les seules significatives comme prédicteurs de l'intention d'adhérer. En effet, les croyances quant aux impacts de l'adhésion sur les évaluations de performance, sur le fait de ressentir de l'ennui ou encore un sentiment d'accomplissement au travail ne se sont pas révélés des prédicteurs significatifs de l'intention.

## CHAPITRE VII

### CONCLUSION, LIMITES ET AVENUES DE RECHERCHE

#### 7.1 Contributions académiques et implications pratiques

Notre recherche visait comme contribution académique à faire une première approche d'identification des déterminants sociocognitifs d'un comportement visé en contrôle interne, soit le comportement d'adhésion à un contrôle (de type politique et procédure). Pour ce faire, la TCP a été testée dans ce contexte. En somme, l'application de la TCP au comportement d'adhésion au contrôle d'approbation des rapports de dépenses montrent des résultats en appui aux deux premiers déterminants (attitudes et normes subjectives) de l'intention de cette théorie du comportement. Le fait que l'hypothèse liée au troisième déterminant n'ait pu être confirmée est possiblement dû à un problème de mesure ou aux particularités du contrôle à l'étude. Ainsi, nous pouvons conclure que cette théorie est applicable à ce contexte d'un comportement défini en terme d'adhésion à un contrôle dans lequel elle n'avait jamais été appliquée auparavant. Néanmoins, le niveau d'explication de l'intention d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses à l'aide des déterminants de la TCP est de 34,4% ( $R^2$  ajusté, sect. 5.5), ce qui permet de constater que l'ensemble des déterminants n'ont pas été circonscrits avec notre application de cette théorie dans le contexte de l'intention d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses.

L'application de la TCP selon une forme alternative, en reliant directement chacune des composantes des croyances directement à l'intention d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses (par. 5.6.2, application similaire à celle de

Durocher et Fortin, 2014) a aussi démontré des résultats intéressants. En effet, la régression linéaire a démontré une explication de 54% ( $R^2$  ajusté) de l'intention. Cette analyse est intéressante aussi puisqu'elle permet de repérer si chaque composante des croyances s'est révélée être un déterminant significatif de l'intention d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses. Les résultats sont similaires à ce qui ressort par l'application de la TCP. Elle permet toutefois de distinguer que les croyances quant aux attentes du groupe de référence « employés sous la responsabilité du gestionnaire » n'est pas significative dans la détermination de l'intention d'adhérer au contrôle. De plus, elle confirme que, dans ce contexte, aucune des croyances quant aux facteurs de contrôle interne à l'individu ou aux facteurs externes n'est significative dans la détermination de l'intention. Ceci nous mène à croire que ce n'est pas seulement les limites liées à la mesure directe du construit perception du contrôle qui causait l'absence du lien significatif entre ce construit et l'intention d'adhérer. En effet, il semble que, dans le contexte de l'adhésion au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, les perceptions de l'individu quant aux facteurs de contrôle sur le comportement d'adhésion n'ont pas d'impact significatif sur son intention d'adhérer.

En termes d'implications pratiques, l'étude visait à renseigner les gestionnaires au sujet des facteurs sur lesquels ils pourraient potentiellement agir afin de renforcer l'adhésion des individus de leur organisation soumis au contrôle interne (puisque un manque d'adhésion est susceptible de nuire à l'atteinte des objectifs visés par le contrôle interne). Ainsi, pour une contribution pratique plus précise, une régression des croyances prises individuellement directement sur l'intention d'adhérer au contrôle a semblé intéressante. Ce modèle plus détaillé (par. 5.6.2) permet d'identifier que seules quatre croyances individuelles sont des déterminants significatifs de l'intention. De plus, dans cette analyse qui augmente le nombre de variables indépendantes analysées, la détention d'un titre professionnel est demeurée un

déterminant significatif. Néanmoins, l'identification des croyances impactant significativement l'intention d'adhérer au contrôle pourrait permettre aux gestionnaires d'appliquer des procédures afin de renforcer les croyances positivement liées à l'intention d'adhérer. Comme les croyances quant aux impacts pour l'organisation se sont révélés significatives, il peut être intéressant pour les gestionnaires de communiquer ouvertement les avantages pour l'organisation d'imposer certains contrôles afin de renforcer chez les employés la perception que les contrôles auxquels ils doivent adhérer sont bénéfiques pour l'organisation. Aussi, comme la croyance que l'adhésion permet d'éviter les réprimandes et les sanctions s'est révélée aussi un déterminant significatif de l'intention d'adhérer au contrôle, il semble que les organisations aient tout avantage à montrer à leurs gestionnaires que leur adhésion est surveillée. Finalement, une plus faible perception que l'adhésion réduit le temps passé à d'autres activités professionnelles et personnelles s'est aussi révélée significative. Ceci aborde dans le sens de Ajzen (2011) qui indiquait que l'effort au travail pouvait être expliqué par les conséquences positives perçues pour l'individu, mais sans négliger l'impact des concessions qu'il perçoit (analyse avantages-coûts), comme le fait de réduire le temps passé à d'autres activités. Ainsi, ceci montre que dans leur adhésion au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, les gestionnaires évaluent aussi ces impacts en termes d'avantages/coûts.

Globalement, les conclusions permettent d'affirmer que la TCP, largement utilisée pour l'étude des déterminants du comportement dans divers autres contextes, s'applique bien pour identifier les déterminants d'un comportement qui a peu été étudié dans la littérature en contrôle interne d'un point de vue behavioral, soit le comportement d'adhésion à un contrôle interne. De plus, l'analyse du lien entre les croyances et les intentions permet d'atteindre un niveau d'explicabilité encore plus intéressant que l'application pure de la TCP. Néanmoins, l'application plus puriste de la théorie, telle que définie par Ajzen (1991), a confirmé que les construits attitudes et

normes subjectives agissaient aussi comme variables médiatrices entre les croyances et l'intention. Par ailleurs, l'application qui détaille les composantes des croyances et même qui analyse les croyances individuellement permet une meilleure implication pratique. En effet, l'identification des croyances impactant significativement l'intention d'adhérer au contrôle pourrait permettre aux gestionnaires d'appliquer des procédures afin de renforcer les croyances positivement liées à l'intention d'adhérer.

## 7.2 Limites

Comme première limite, il importe de mentionner que, les croyances étudiées ont été identifiées, puis transposées dans le contexte de l'adhésion au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, à l'aide des croyances qui s'étaient révélées significatives dans d'autres contextes (sect 3.2). Toutefois, comme aucune étude n'avait appliqué la TCP dans notre contexte précisément, les croyances des autres contextes n'étaient peut-être pas nécessairement des croyances saillantes pour notre contexte d'adhésion du contrôle d'approbation des rapports de dépenses. Ne pas éliciter les croyances saillantes à l'aide de questionnaires pilotes, comme le suggère Ajzen (1991, 2011), est certainement une limite à cette étude. Le fait que certaines croyances se soient révélées non significatives laisse suggérer que ces croyances n'auraient pas été élicitées par des répondants dans des questionnaires pilotes pour établir les croyances saillantes. Le temps nécessaire à cette tâche a justifié une telle décision. Toutefois, la réplication de cette étude en effectuant un questionnaire pilote à cet effet pourrait augmenter le niveau de détermination de l'intention et possiblement le pouvoir explicatif des construits attitude, normes subjectives et perception de contrôle sur l'adhésion.

Également, nous avons limité l'application de la TCP à l'intention du comportement seulement. Il aurait été intéressant de savoir si l'intention d'adhérer au contrôle était

réellement déterminante à l'adhésion dans les faits (ou, du moins, ultérieurement par autodivulgation).

De plus, nous avons pu remarquer certaines corrélations entre les variables indépendantes indiquant une certaine multicollinéarité. Cet effet s'amplifie lorsque le nombre de variables indépendantes augmente. Ainsi, nous pouvons voir que dans la dernière analyse où toutes les croyances sont évaluées distinctement, de nombreuses variables ne sont pas significatives. Bien que ces modèles soient plus intéressants d'un point de vue pratique, il est possible que la multicollinéarité ait un impact. Toutefois, les analyses des VIF (sect. 5.3) permettent de valider que la multicollinéarité reste tout de même à un niveau acceptable. De plus, avec un nombre de questions limité, il reste difficile de trouver des solutions pour lutter face à la multicollinéarité. Néanmoins, puisque certains éléments varient ensemble, une analyse de facteurs plus globaux, tels que l'engagement organisationnel ou l'attitude envers les contrôles internes en général permettrait potentiellement de définir ces facteurs plus globaux qui prédisent certains groupes de croyances. Par ailleurs, comme toute étude exécutée par questionnaire, les effets de désirabilité sociale et autres facteurs similaires impactant les résultats par autoévaluation, peuvent avoir impacté les résultats.

Aussi, il importe de mentionner certaines lacunes de mesure. En effet, une tentative de limiter la taille du questionnaire afin d'augmenter le niveau de participation des individus contactés a conduit à une limitation du nombre de questions utilisées pour mesurer les construits. Ainsi, un construit comme celui de la perception du contrôle sur le comportement a été mesuré qu'avec seulement deux questions. De ce fait, l'effet des formulations potentiellement imprécises peut impacter la mesure du construit.

Par ailleurs, le contrôle d'approbation des rapports de dépenses en est un qui n'est pas très complexe à appliquer, et donc, qui ne demande pas beaucoup de temps ni d'aptitudes importantes. Ainsi, il est possible que ceci amoindrisse l'impact des facteurs de contrôle pour le construit perception du contrôle de l'individu sur son comportement d'adhésion et ait contribué aux résultats non significatifs de ce déterminant pour l'intention d'adhérer. Ceci nous mène à mentionner la limite relative au contexte restreint d'application de la TCP au comportement d'adhésion à *un* contrôle, dans *un* type d'industrie. En effet, nous avons appliqué la théorie dans le contexte d'un seul contrôle, soit, le contrôle d'approbation des rapports de dépenses et dans une seule industrie, soit l'industrie de l'assurance. Il est fort probable que des résultats différents puissent être obtenus avec la variation de ce contrôle ou de ce contexte d'application. Nous pouvons noter que l'intention d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses s'est vu présenter un niveau moyen d'intention de 6,17 (sur une échelle de likert où 7 était « extrêmement en accord » avec avec l'énoncé, « j'ai l'intention d'adhérer au contrôle d'approbation des dépenses durant la prochaine année ») avec un écart type de 1,03 seulement. Ainsi, il est possible que, pour un contrôle où l'intention est moins élevée et que la variation entre les individus est plus élevée, plus de croyances se révèlent significatives comme prédicteurs de l'intention. Par ailleurs, l'industrie de l'assurance possède potentiellement des caractéristiques qui la distingue des autres. Ainsi, la réplication de cette étude dans une industrie différente pourrait produire des résultats différents.

Parrallèlement, le contrôle d'approbation des rapports de dépenses est un type de contrôle spécifique, soit un contrôle de type politique et procédure (selon la classification de Malmi et Brown, 2008). Notons que l'application de la TCP pour identifier les déterminants d'un comportement s'applique moins bien dans le cas d'autres contrôles qui seraient plutôt dans la gamme des contrôles de gestion où le

comportement souhaité est difficilement identifiable (comme pour les contrôles culturels ou cybernétique).

### 7.3 Avenues de recherche et conclusion

Cette étude visant une première approche à l'identification des déterminants sociocognitifs de l'adhésion à un contrôle interne ouvre la porte à plusieurs pistes de recherche intéressantes. Premièrement, la réplication de cette étude en utilisant des questionnaires pilotes pour éliciter les croyances saillantes permettraient de raffiner les croyances potentiellement significatives sur les déterminants de la TCP ou sur l'intention d'adhérer au contrôle. Ainsi, cette procédure permettrait potentiellement d'identifier d'autres croyances significatives.

Par ailleurs, la réplication de cette étude avec l'utilisation d'autres contrôles et dans d'autres types d'industries permettraient de savoir si ces résultats peuvent être généralisables. De plus, il serait intéressant de savoir si les mêmes croyances sont significatives ou si elles varient selon le contrôle à l'étude.

En conclusion, peu de recherches dans la littérature en contrôle se sont intéressées aux déterminants des comportements, alors que la modulation des comportements semble être présentée par plusieurs, comme le but ultime des contrôles (voir sect. 1.1.1). Notre étude est un premier pas intéressant dans l'application de la TCP dans le contexte de l'adhésion aux contrôles internes. Ainsi, il serait souhaitable de poursuivre les recherches dans le but de raffiner le modèle et d'établir des groupes de croyances déterminantes pour l'intention, et ultimement pour l'adhésion à des contrôles internes. À en juger par l'intérêt manifesté par les équipes de direction, lors de nos communications avec les entreprises participantes à notre étude,

**l'identification des déterminants sociocognitifs de l'adhésion aux contrôles internes est certes un thème d'intérêt en pratique.**

**ANNEXE A**

**QUESTIONNAIRE INCLUANT LE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT**

**DÉTERMINANTS SOCIOCOGNITIFS DE L'ADHÉSION AU CONTRÔLE INTERNE****Partie 1 – Formulaire de Consentement****RÉSUMÉ DU PROJET DE RECHERCHE**

<b>Nom du projet</b>	Déterminants sociocognitifs de l'adhésion au contrôle interne
<b>Étudiant-chercheur responsable du projet</b>	Céline Goupil, CPA auditeur, CA
<b>Programme d'études</b>	Maitrise en comptabilité, contrôle, audit, profil avec mémoire
<b>Adresse courriel</b>	<a href="mailto:goupil.celine@courrier.uqam.ca">goupil.celine@courrier.uqam.ca</a>
<b>Téléphone</b>	(418) 956-8531

**BUT GÉNÉRAL DU PROJET ET DIRECTION**

Vous êtes invité(e) à prendre part à ce projet visant à identifier les facteurs qui motivent les gestionnaires responsables de l'approbation des rapports de dépenses d'une organisation à adhérer au contrôle auquel ils sont soumis dans l'exercice de leurs fonctions (c.-à-d. à appliquer ce contrôle conformément à ce qui est prévu dans les politiques/procédures, à toutes les fois que cela est requis et avec l'effort nécessaire pour atteindre l'objectif visé par ce contrôle). Le projet vise également à identifier certaines croyances qui influencent les facteurs en question, facteurs qui motivent l'intention d'adhérer à un contrôle. Ce projet est réalisé dans le cadre d'un mémoire de maîtrise sous la direction de Sylvie Héroux, professeure du département des sciences comptables de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal (ESG-UQAM). Elle peut être jointe au (514) 987-3000 poste 0274 ou par courriel à l'adresse : heroux.sylvie@uqam.ca.

**PROCÉDURE(S) OU TÂCHES DEMANDÉES AU PARTICIPANT**

Votre participation consiste à remplir un questionnaire dans lequel il vous sera notamment demandé de répondre à des questions entourant l'application d'un contrôle d'approbation des rapports de dépenses. Ces questions vous seront transmises par voie électronique et ne devrait pas vous prendre plus de 20 minutes à répondre. De ce fait, vous pouvez y répondre à votre convenance, à partir de l'ordinateur de votre choix. Une fois le questionnaire terminé, vos réponses seront acheminées au responsable du projet de façon anonyme.

**AVANTAGES et RISQUES**

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances par une meilleure compréhension des facteurs qui motivent les gestionnaires responsables de l'approbation des rapports de dépenses d'une organisation à adhérer au contrôle interne. Cette recherche vous permet de communiquer vos perceptions sur le sujet. Les données recueillies seront agrégées afin de présenter un portrait d'ensemble des réponses des participants. Il n'y a pas de risque précis associé au fait de remplir ce questionnaire. Votre organisation a autorisé la tenue de cette recherche et s'engage à ce qu'aucune conséquence administrative ne découle de la participation à l'étude (en supposant que les participants aient été identifiés pour des raisons hors de notre contrôle, par exemple, discussions entre collègues) ou advenant que des résultats moins désirés soient obtenus. Vous devez savoir que vous êtes libre de mettre fin, à tout moment, à ce questionnaire et qu'aucune réponse ne sera conservée tant que toutes les réponses n'auront pas été répondues et que vous n'aurez pas choisi de soumettre votre questionnaire.

**ANONYMAT ET CONFIDENTIALITÉ**

Il est entendu que les renseignements recueillis par questionnaire sont confidentiels et que seuls, l'étudiante responsable du projet et sa directrice de recherche, Sylvie Héroux, auront accès à vos réponses. Lorsque vous soumettez votre consentement, ceci débute le questionnaire. Ce questionnaire a été paramétré pour que toutes les réponses recueillies le soient sous format anonyme et qu'aucune information ne puisse vous identifier. Les réponses au questionnaire (enregistrées de façon anonyme) seront conservées par le responsable du projet, sous clé et dans un fichier protégé par mot de passe pour la durée totale du projet. La présentation des résultats dans la recherche sera effectuée en conservant l'anonymat des organisations participantes au projet et aucune information ne permettra d'identifier les répondants au questionnaire. Les données seront conservées pour une durée de 5 ans après le dépôt final du travail de recherche. Notez que les membres de votre organisation qui ont accepté de donner au responsable du projet de recherche une liste d'envoi de participants potentiels ont reçu un engagement de confidentialité de la part de l'équipe de recherche et ne sont aucunement reliés à la présente étude. Ainsi, les membres de votre organisation n'auront, en aucun cas, accès à vos réponses.

**PARTICIPATION VOLONTAIRE**

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure, et que par ailleurs vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas, les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que le responsable du projet puisse utiliser aux fins de la présente recherche (articles, mémoire, conférences et communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement.

**COMPENSATION FINANCIÈRE**

Votre participation à ce projet est offerte gratuitement. Un résumé des résultats de recherche vous sera transmis, à votre demande (par courriel adressé à [goupil.celine@courrier.uqam.ca](mailto:goupil.celine@courrier.uqam.ca)), au terme du projet. Ce sommaire sera également communiqué aux représentants des organisations participantes qui en auront fait la demande.

**DES QUESTIONS SUR LE PROJET OU SUR VOS DROITS?**

Vous pouvez contacter le responsable du projet au numéro (418) 956-8531 si vous avez des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec le directeur de recherche Sylvie Héroux, au numéro (514) 987-3000 # 0274, des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que participant de recherche.

Le projet auquel vous allez participer a été approuvé par le comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains. Pour toute question ne pouvant être adressée au directeur de recherche, ou à l'étudiante responsable, ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter la Présidente du comité d'éthique de la recherche pour étudiants (CERPE1), par l'intermédiaire de son secrétariat, au numéro 514-987-3000 poste 7754 ou par courriel à : mainard.karine@uqam.ca

**REMERCIEMENTS**

Votre collaboration est importante à la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

**CONSENTEMENT**

Je reconnais être un gestionnaire qui est autorisé à approuver des rapports de dépenses de certains autres employés de mon organisation. Je reconnais avoir lu le présent formulaire de consentement et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que le responsable du projet m'a donné accès aux coordonnées des personnes ressources afin que je puisse trouver réponses à toutes mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit de mettre fin au questionnaire.

**\* Je reconnais avoir lu le présent formulaire de consentement et consens volontairement à participer à ce projet de recherche.**

J'accepte

Je refuse

**DÉTERMINANTS SOCIOCOGNITIFS DE L'ADHÉSION AU CONTRÔLE INTERNE****CONTRÔLE D'APPROBATION DES RAPPORTS DE DÉPENSES (contrôle visé dans cette étude)**

Il existe dans votre entreprise une politique qui dicte les procédures à appliquer dans le cas d'approbation de rapports de dépenses soumis par des membres du personnel sous votre responsabilité. Ces procédures vous ont été communiquées de diverses façons (par un supérieur, par l'entremise de communiqués ou par la présence d'une description dans le manuel des procédures de votre organisation, etc.). Ce contrôle, quoi qu'il puisse être différent dans votre organisation, ressemble à ceci :

Afin d'approuver un rapport de dépenses, le gestionnaire responsable (supérieur hiérarchique autorisé) doit accéder au rapport de dépenses dûment rempli, signé et daté. Les copies des factures doivent y être jointes. Le gestionnaire responsable doit concilier les montants réclamés aux pièces justificatives, évaluer si la nature des dépenses ainsi que les montants réclamés sont permis en fonction de la politique de remboursement de frais de l'organisation (selon la fonction et les tâches du membre du personnel procédant à la réclamation des frais). Une fois ces validations effectuées, le rapport est approuvé électroniquement.

## DÉTERMINANTS SOCIOCOGNITIFS DE L'ADHÉSION AU CONTRÔLE INTERNE

### ADHÉSION AU CONTRÔLE (définition)

L'adhésion au contrôle d'approbation des rapports de dépenses est défini par le fait d'appliquer la procédure **de façon conforme** à ce qui est décrit au sein de votre organisation et **avec l'effort nécessaire** pour atteindre les objectifs visés par ce contrôle (*par exemple, respect de la politique en matière de réclamation de dépenses, limitation de la fraude, etc.* ), et ce, **à chaque fois** qu'un rapport de dépenses vous est soumis.

#### Différents niveaux d'adhésion

##### *Trois caractéristiques pour une très forte adhésion:*

Une très forte adhésion au contrôle d'approbation des rapports de dépenses par le gestionnaire responsable serait caractérisée par une application

- **constante** (à toutes les fois que requis);
- **de toutes les actions et vérifications** requises par le contrôle et **de façon conforme** au descriptif du contrôle (*documenté dans le manuel des procédures par exemple*);
- **avec l'effort nécessaire** pour découvrir les erreurs ou dérogations à la politique en matière de réclamation des dépenses.

*Ainsi, le niveau d'adhésion diminue pour chaque écart à une de ces caractéristiques de l'adhésion, par exemple, lorsque l'approuvateur du rapport :*

- n'exécute pas toutes les vérifications obligatoires imposées par la procédure ;
- omet à certaines occasions d'exécuter quelques tâches ;
- exécute les vérifications de façon machinale sans porter attention aux dérogations à la politique.

## DÉTERMINANTS SOCIOCOGNITIFS DE L'ADHÉSION AU CONTRÔLE INTERNE

**Veillez répondre à chacune des questions en vous référant à l'échelle de mesure qui vous est présentée. Notez qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.**

**Q1**

**Je sens que ...**

	1- extrêmement en désaccord	2	3	4	5	6	7- extrêmement en accord
Q1.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q1.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q1.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q1.4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Q2**

**Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, ...**

	1- extrêmement en désaccord	2	3	4	5	6	7- extrêmement en accord
Q2.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q2.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q2.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### DÉTERMINANTS SOCIOCOGNITIFS DE L'ADHÉSION AU CONTRÔLE INTERNE

Q3

Les personnes qui ...

Q3.1

... influencent mes comportements sont d'avis que je devrais adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses.

1-  
extrêmement  
en  
désaccord    2    3    4    5    6    7-  
extrêmement  
en accord

Q3.2

... sont importantes pour moi sont d'avis que je devrais adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses.

Q4

Je crois que ...

Q4.1

... je serais en mesure d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses si je le voulais.

1-  
extrêmement  
en  
désaccord    2    3    4    5    6    7-  
extrêmement  
en accord

Q4.2

... le fait d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses est entièrement sous mon contrôle.

## DÉTERMINANTS SOCIOCOGNITIFS DE L'ADHÉSION AU CONTRÔLE INTERNE

Q5

Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, il en résultera ...

	1- extrêmement en désaccord	2	3	4	5	6	7- extrêmement en accord
Q5.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q5.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q5.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q5.4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q6

Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses ...

	1- extrêmement en désaccord	2	3	4	5	6	7- extrêmement en accord
Q6.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q6.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q6.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DÉTERMINANTS SOCIOCOGNITIFS DE L'ADHÉSION AU CONTRÔLE INTERNE

Q7

Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, il est probable que ...

	1- extrêmement en désaccord	2	3	4	5	6	7- extrêmement en accord
Q7.1 ... je trouve les tâches y afférentes ennuyantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q7.2 ... je suis mal à l'aise de devoir remettre en cause les dépenses réclamées par les employés sous ma responsabilité (par exemple, en questionnant l'admissibilité de ces dépenses).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q7.3 ... je ressente un sentiment d'accomplissement au travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q8

Les groupes suivants croient que je devrais adhérer au contrôle :

	1- extrêmement en désaccord	2	3	4	5	6	7- extrêmement en accord
Q8.1 Mes collègues.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q8.2 Mes supérieurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q8.3 Les employés sous ma responsabilité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q9

Je crois que pour adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses ...

Q9.1

	1- extrêmement en désaccord	2	3	4	5	6	7- extrêmement en accord
... il est important de maîtriser l'application des politiques/procédures entourant ce contrôle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q9.2

... il est important d'avoir accès à toutes les informations nécessaires à l'application de ce contrôle (par exemple, pièces justificatives, formulaires, guide d'application, etc.).	<input type="checkbox"/>						
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Q9.3

... il est important d'avoir le temps disponible pour l'application des politiques/procédures entourant ce contrôle.	<input type="checkbox"/>						
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Q9.4

... il est important de connaître les politiques/procédures entourant ce contrôle.	<input type="checkbox"/>						
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

## DÉTERMINANTS SOCIOCOGNITIFS DE L'ADHÉSION AU CONTRÔLE INTERNE

Q10	Pour moi, il est important ...	1- extrêmement en désaccord	2	3	4	5	6	7- extrêmement en accord
Q10.1	... d'éviter le malaise entourant la nécessité de remettre en cause les dépenses réclamées par les employés sous ma responsabilité (par exemple en questionnant l'admissibilité de ces dépenses).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q10.2	... de contribuer à la satisfaction des employés de l'organisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q10.3	... d'exécuter dans le cadre de mon travail des tâches qui ne sont pas ennuyantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q10.4	... de contribuer à limiter le gaspillage de temps dans l'organisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q10.5	... d'éviter les réprimandes/sanctions provenant de mes supérieurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q10.6	... de ressentir un sentiment d'accomplissement au travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q10.7	... d'obtenir de meilleures évaluations de performance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q10.8	... de contribuer à faire respecter les politiques de l'organisation en matière de réclamations des dépenses.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q10.9	... de maximiser le temps passé à d'autres activités professionnelles ou personnelles (par exemple le temps passé à mes autres tâches, à mes loisirs, avec ma famille, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q10.10	... de contribuer à prévenir les cas de fraude dans l'organisation par l'entremise de remboursements de dépenses.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DÉTERMINANTS SOCIOCOGNITIFS DE L'ADHÉSION AU CONTRÔLE INTERNE

Q11

Dans le cadre de mon travail, ce que les groupes suivants croient que je devrais faire m'importe réellement :

Q11.1

Les employés sous ma responsabilité.

Q11.2

Mes supérieurs.

Q11.3

Mes collègues.

1-  
extrêmement  
en  
désaccord    2    3    4    5    6    7-  
extrêmement  
en accord

	1- extrêmement en désaccord	2	3	4	5	6	7- extrêmement en accord
Les employés sous ma responsabilité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mes supérieurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mes collègues.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

J'ai l'intention...

Q12

... d'adhérer de façon stricte au contrôle  
d'approbation des rapports de dépenses durant la  
prochaine année.

1-  
extrêmement  
en  
désaccord    2    3    4    5    6    7-  
extrêmement  
en accord

	1- extrêmement en désaccord	2	3	4	5	6	7- extrêmement en accord
... d'adhérer de façon stricte au contrôle d'approbation des rapports de dépenses durant la prochaine année.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**DÉTERMINANTS SOCIOCOGNITIFS DE L'ADHÉSION AU CONTRÔLE INTERNE****Information socioéconomique**

Q13

**Vous êtes** Une femme  Un homme

Q14

**Nombre total d'années d'expérience professionnelle** Moins de 5 ans  5 ans à moins de 10 ans  10 ans à moins de 15 ans  Plus de 15 ans

Q15

**Nombre d'années d'expérience au sein de l'organisation où vous êtes actuellement en poste** Moins de 5 ans  5 ans à moins de 10 ans  10 ans à moins de 15 ans  Plus de 15 ans

Q16

**Titre professionnel** Oui  Non**Nous vous remercions de votre collaboration.****Les résultats de ce questionnaire s'enregistrent automatiquement, vous n'avez qu'à cliquer sur Terminé.**

## ANNEXE B

### QUESTIONNAIRE ORDONNÉ ET CODIFICATION DES QUESTIONS

<b>Variable code</b>	<b>Variable nom complet</b>	<b>no question (Annexe A)</b>	<b>Question</b>
ID	numéro de participant	s. o.	s. o.
ORG	numéro de l'organisation	s. o.	s. o.
Cons	Consentement	avant l'ouverture du questionnaire	Je reconnais avoir lu le présent formulaire de consentement et consens volontairement à participer à ce projet de recherche.
<b>Questions ayant servies à mesurer les variables indépendantes et dépendantes</b>			
CBO1	croyance behaviorale organisationnelle (conséquences sur l'organisation) #1 (CBO1a * CBO1b)		
CBO1a		5.1	Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, il en résultera un meilleur respect des politiques organisationnelles en matière de réclamations des dépenses.
CBO1b		10.8	Pour moi, il est important de contribuer à faire respecter les politiques de l'organisation en matière de réclamations des dépenses.
CBO2	croyance behaviorale- conséquences sur l'organisation #2 (CBO2a * CBO2b)		
CBO2a	mesure de la croyance	5.2	Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, il en résultera une meilleure prévention des cas de fraude dans l'organisation par l'entremise de remboursements de dépenses.

CBO2b	mesure de l'évaluation *	10.10	Pour moi, il est important de contribuer à prévenir les cas de fraude dans l'organisation par l'entremise de remboursements de dépenses.
CBO3	croyance behaviorale- conséquences sur l'organisation #3 (CBO3a * CBO3b)		
(CBO3a)	mesure de la croyance (mais avec un impact négatif)	5.3	Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, il en résultera un gaspillage de temps pour l'organisation.
CBO3a	mesure de la croyance	s. o. =>	l'échelle de la réponse à la question 5.3 a été inversée
CBO3b	mesure de l'évaluation *	10.4	Pour moi, il est important de contribuer à limiter le gaspillage de temps dans l'organisation.
CBO4	croyance behaviorale- conséquences sur l'organisation #4 (CBO4a * CBO4b)		
(CBO4a)	mesure de la croyance (mais avec un impact négatif)	5.4	Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, il en résultera une diminution de la satisfaction des employés de l'organisation.
CBO4a	mesure de la croyance	s. o. =>	L'échelle de la réponse à la question 5.4 a été inversée
CBO4b	mesure de l'évaluation *	10.2	Pour moi, il est important de contribuer à la satisfaction des employés de l'organisation.
CBI1	croyance behaviorale- conséquences pour l'individu #1 (CBI1a * CBI1b)		
CBI1a	mesure de la croyance	6.1	Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses j'éviterai les réprimandes/sanctions provenant de mes supérieurs.
CBI1b	mesure de l'évaluation *	10.5	Pour moi, il est important d'éviter les réprimandes/sanctions provenant de mes supérieurs.

CBI2	croyance behaviorale- conséquences pour l'individu #2 (CBI2a * CBI2b)		
CBI2a	mesure de la croyance	6.2	Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses j'obtiendrai de meilleures évaluations de performance.
CBI2b	mesure de l'évaluation *	10.7	Pour moi, il est important d'obtenir de meilleures évaluations de performance.
CBI3	croyance behaviorale- conséquences pour l'individu #3 (CBI3a * CBI3b)		
(CBI3a)	mesure de la croyance (mais avec un impact négatif)	6.3	Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses j'aurai moins de temps à passer à d'autres activités professionnelles ou personnelles (par exemple, le temps passé à mes autres tâches, à mes loisirs, avec ma famille, etc.).
CBI3a	mesure de la croyance	s. o. =>	l'échelle de la réponse à la question 6.3 a été inversée
CBI3b	mesure de l'évaluation *	10.9	Pour moi, il est important de maximiser le temps passé à d'autres activités professionnelles ou personnelles (par exemple le temps passé à mes autres tâches, à mes loisirs, avec ma famille, etc.).
CBI4	croyance behaviorale- conséquences pour l'individu #4 (CBI4a * CBI4b)		
(CBI4a)	mesure de la croyance (mais avec un impact négatif)	7.1	Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, il est probable que je trouve les tâches y afférentes ennuyantes.
CBI4a	mesure de la croyance	s. o. =>	L'échelle de la réponse à la question 7.1 a été inversée
CBI4b	mesure de l'évaluation *	10.3	Pour moi, il est important d'exécuter dans le cadre de mon travail des tâches qui ne sont pas ennuyantes.
CBI5	croyance behaviorale- conséquences pour l'individu #5 (CBI5a * CBI5b)		

(CBI5a)	mesure de la croyance (mais avec un impact négatif)	7.2	Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, il est probable que je sois mal à l'aise de devoir remettre en cause les dépenses réclamées par les employés sous ma responsabilité (par exemple, en questionnant l'admissibilité de ces dépenses).
CBI5a	mesure de la croyance	s. o. =>	L'échelle de la réponse à la question 7.2 a été inversée
CBI5b	mesure de l'évaluation *	10.1	Pour moi, il est important d'éviter le malaise entourant la nécessité de remettre en cause les dépenses réclamées par les employés sous ma responsabilité (par exemple en questionnant l'admissibilité de ces dépenses).
CBI6	croyance behaviorale- conséquences pour l'individu #6 (CBI6a * CBI6b)		
CBI6a	mesure de la croyance	7.3	Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, il est probable que je ressente un sentiment d'accomplissement au travail.
CBI6b	mesure de l'évaluation *	10.6	Pour moi, il est important de ressentir un sentiment d'accomplissement au travail.
CNS	croyances sur les attentes des supérieurs (patrons) (CNSa * CNSb)		
CNSa	mesure de la croyance quant aux attentes	8.1	Les groupes suivants croient que je devrais adhérer au contrôle : Mes supérieurs.
CNSb	mesure de la motivation à s'y conformer *	11.2	Dans le cadre de mon travail, ce que les groupes suivants croient que je devrais faire m'importe réellement : Mes supérieurs.
CNC	croyances sur les attentes des collègues (CNCa * CNCb)		
CNCa	mesure de la croyance quant aux	8.2	Les groupes suivants croient que je devrais adhérer au contrôle :

	attentes		Mes collègues.
CNCb	mesure de la motivation à s'y conformer *	11.3	Dans le cadre de mon travail, ce que les groupes suivants croient que je devrais faire m'importe réellement : Mes collègues.
CNE	croyances sur les attentes des employés sous la responsabilité de l'individu (CNEa * CNEb)		
CNEa	mesure de la croyance quant aux attentes	8.3	Les groupes suivants croient que je devrais adhérer au contrôle : Les employés sous ma responsabilité.
CNEb	mesure de la motivation à s'y conformer *	11.1	Dans le cadre de mon travail, ce que les groupes suivants croient que je devrais faire m'importe réellement : Les employés sous ma responsabilité.
CCII	croyance sur le contrôle - facteur interne à l'individu #1 (CCI1a * CCI1b)		
CCI1a	mesure de la croyance quant à la présence du facteur	1.1	Je sens que je connais les politiques/procédures entourant l'approbation des rapports de dépenses.
CCI1b	mesure de l'évaluation (importance du facteur pour l'adhésion) *	9.4	Je crois que pour adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses il est important de connaître les politiques/procédures entourant ce contrôle.
CCII2	croyance sur le contrôle - facteur interne à l'individu #2 (CCI2a * CCI2b)		
CCI2a	mesure de la croyance quant à la présence du facteur	1.2	Je sens que je maîtrise l'application des politiques/procédures entourant l'approbation des rapports de dépenses.
CCI2b	mesure de l'évaluation (importance du facteur pour l'adhésion) *	9.1	Je crois que pour adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses il est important de maîtriser l'application des politiques/procédures entourant ce contrôle.
CCE1	croyance sur le contrôle - facteur externe à l'individu #1 (CCE1a * CCE1b)		

CCE1a	mesure de la croyance quant à la présence du facteur	1.3	Je sens que j'ai le temps disponible pour l'application des politiques/procédures entourant l'approbation des rapports de dépenses.
CCE1b	mesure de l'évaluation (importance du facteur pour l'adhésion) *	9.3	Je crois que pour adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses il est important d'avoir le temps disponible pour l'application des politiques/procédures entourant ce contrôle.
CCE2	croyance sur le contrôle - facteur externe à l'individu #2 (CCE2a * CCE2b)		
CCE2a	mesure de la croyance quant à la présence du facteur	1.4	Je sens que j'ai accès à toutes les informations nécessaires à l'application du contrôle entourant l'approbation des rapports de dépenses. (par exemple, pièces justificatives, formulaires, guide d'application, etc.).
CCE2b	mesure de l'évaluation (importance du facteur pour l'adhésion) *	9.2	Je crois que pour adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses il est important d'avoir accès à toutes les informations nécessaires à l'application de ce contrôle (par exemple, pièces justificatives, formulaires, guide d'application, etc.).
A	Attitude envers le comportement d'adhésion		
A1	mesure de l'attitude #1	2.1	Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, c'est bénéfique pour l'organisation (par exemple, par une meilleure utilisation des ressources).
A2	mesure de l'attitude #2	2.2	Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, c'est bénéfique pour moi (par exemple, par une meilleure évaluation de performance).

A3	mesure de l'attitude #3	2.3	Je crois que si j'adhère au contrôle d'approbation des rapports de dépenses, c'est stimulant intellectuellement pour moi.
NS	Normes subjectives envers le comportement d'adhésion		
NS1	mesure des normes subjectives #1	3.1	Les personnes qui influencent mes comportements sont d'avis que je devrais adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses.
NS2	mesure des normes subjectives #2	3.2	Les personnes qui sont importantes pour moi sont d'avis que je devrais adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses.
PC	Perception du contrôle de l'individu sur le comportement d'adhésion		
PC1	mesure de la perception du contrôle #1	4.1	Je crois que je serais en mesure d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses si je le voulais.
PC2	mesure de la perception du contrôle #2	4.2	Je crois que le fait d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses est entièrement sous mon contrôle.
I	Intention d'adhérer au contrôle d'approbation des rapports de dépenses		
I1	mesure de l'intention	12.1	J'ai l'intention d'adhérer de façon stricte au contrôle d'approbation des rapports de dépenses durant la prochaine année.
<b>Questions ayant servies à mesurer les variables de contrôle</b>			
F1H2	mesure de la variable de contrôle – sexe	13	Vous êtes: une femme, un homme

exp	mesure de la variable de contrôle - années d'expérience	14	Nombre total d'années d'expérience professionnelle: moins de 5 ans; 5 ans à moins de 10 ans; 10 ans à moins de 15 ans; 15 ans et plus.
anc	mesure de la variable de contrôle - années d'ancienneté dans l'organisation	15	Nombre d'années d'expérience au sein de l'organisation où vous êtes actuellement en poste: moins de 5 ans; 5 ans à moins de 10 ans; 10 ans à moins de 15 ans; 15 ans et plus.
P1NP2	mesure de la variable de contrôle - détention d'un titre professionnel	16	Titre professionnel: oui, non.

## ANNEXE C

### STATISTIQUES DESCRIPTIVES DÉTAILLÉES PAR QUESTION

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Écart type	Médiane
CBO1a	162	3	7	6,19	0,94	6
CBO1b	162	2	7	6,30	0,84	6
CBO2a	162	1	7	6,12	1,07	6
CBO2b	162	2	7	6,56	0,72	7
CBO3a	162	1	7	5,20	1,90	6
CBO3b	162	2	7	6,26	0,85	6
CBO4a	162	1	7	5,77	1,47	6
CBO4b	162	1	7	5,77	1,23	6
CBI1a	162	1	7	4,85	1,68	5
CBI1b	162	1	7	5,52	1,55	6
CBI2a	162	1	7	3,14	1,62	3
CBI2b	162	1	7	5,85	1,30	6
CBI3a	162	1	7	4,92	1,68	5
CBI3b	162	1	7	5,52	1,37	6
CBI4a	162	1	7	3,56	1,63	4
CBI4b	162	1	7	4,92	1,51	5
CBI5a	162	2	7	5,92	1,36	6
CBI5b	162	1	7	2,70	1,82	2
CBI6a	162	1	7	3,44	1,68	3
CBI6b	162	2	7	6,41	0,93	7
CNSa	162	1	7	6,11	1,18	6
CNSb	162	2	7	6,27	1,01	6
CNCa	162	1	7	5,46	1,52	6
CNCb	162	2	7	5,75	1,09	6
CNEa	162	1	7	5,38	1,50	6
CNEb	162	1	7	5,64	1,38	6
CCE1a	162	1	7	5,24	1,41	6
CCE1b	162	2	7	5,95	1,01	6
CCE2a	162	1	7	5,88	1,12	6
CCE2b	162	3	7	6,36	0,78	6
CCI1a	162	1	7	5,62	1,14	6
CCI1b	162	2	7	6,24	0,83	6
CCI2a	162	1	7	5,49	1,19	6
CCI2b	162	1	7	5,85	1,30	6
A1	162	2	7	6,30	0,99	7
A2	162	1	7	4,99	1,61	5
A3	162	1	7	3,10	1,67	3

A	162	2	7	4,80	1,15	6
NS1	162	1	7	5,74	1,35	6
NS2	162	1	7	5,72	1,28	6
NS	162	1	7	5,73	1,27	6
PC1	162	2	7	6,29	0,90	6
PC2	162	1	7	5,75	1,48	2
PC	162	2	7	6,02	1,01	4
II	162	2	7	6,17	1,03	3
F1H2	162	1	2	1,51	0,50	1
exp	162	1	4	3,81	0,48	6
anc	162	1	4	2,73	1,10	6
P1NP2	162	1	2	1,30	0,46	6

## BIBLIOGRAPHIE

- Abernethy, M.A. et Chua, W.F. (1996). A field study of control system "redesign": The impact of institutional processes on strategic choice. *Contemporary Accounting Research*, 13(2), 569.
- Adams, D.A., Nelson, R.R. et Todd, P.A. (1992). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information. *MIS Quarterly*, 16(2), 227-247.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Ajzen, I. (2002). Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4), 665-683.
- Ajzen, I. (2011). Job satisfaction, effort, and performance: a reasoned action perspective. *Contemporary Economics*, 5(4), 32-43.
- Ajzen, I. et Driver, B.L. (1992). Application of the theory of planned behavior to leisure choice. *Journal of Leisure Research*, 24(3), 207-224.
- Ajzen, I. et Fishbein, M. (1973). Attitudinal and normative variables as predictors of specific behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 27(1), 41-57.
- Ajzen, I. et Fishbein, M. (1977). Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research. *Psychological Bulletin*, 84(5), 888-918.
- Allport, G. W. (1935) Attitudes. Dans Murchison, C. (Ed.), *A handbook of social psychology*. Worcester, Mass.: Clark University Press.
- Altamuro, J. et Beatty, A. (2010). How does internal control regulation affect financial reporting? *Journal of Accounting and Economics*, 49(1-2), 58-74.
- Alterman, A.I., Gariti, P., Cook, T.G. et Cnaan, A. (1999). Nicodermal patch adherence and its correlates. *Drug and Alcohol Dependence*, 53(2), 159-165.
- Alvesson, M. et Kärreman, D. (2004). Interfaces of control. Technocratic and socio-ideological control in a global management consultancy firm. *Accounting, Organizations and Society*, 29(3), 423-444.

- Ansari, S.L. (1977). An integrated approach to control system design. *Accounting, Organizations and Society*, 2(2), 101-112.
- Armitage, C.J. et Conner, M. (2000). Social cognition models and health behaviour: A structured review. *Psychology & Health*, 15(2), 173-189.
- Armitage, C.J. et Conner, M. (2001). Efficacy of the theory of planned behaviour: A meta-analytic review. *British Journal of Social Psychology*, 40(4), 471-499.
- Aurigemma, S. (2013). A composite framework for behavioral compliance with information security policies. *Journal of Organizational and End User Computing*, 25(3), 32-51.
- Bagozzi, R.P. et Burnkrant, R.E. (1979). Attitude organization and the attitude-behavior relationship. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(6), 913-929.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-147.
- Bandura, A. (1991). Social cognitive theory of self-regulation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 248-287.
- Barua, P. (2013). The moderating role of perceived behavioral control: the literature criticism and methodological considerations. *International Journal of Business and Social Science*, 4(10), 57-59.
- Beck, L. et Ajzen, I. (1991). Predicting dishonest actions using the theory of planned behavior. *Journal of Research in Personality*, 25(3), 285-301.
- Bölenius, K., Lindkvist, M., Brulin, C., Grankvist, K., Nilsson, K. et Söderberg, J. (2013). Impact of a large-scale educational intervention program on venous blood specimen collection practices. *BMC Health Services Research*, 13, 463-473.
- Brettel, M. et Voss, U. (2013). Antecedents of management control combinations - an explanation from resource dependence theory. *Schmalenbach Business Review : ZFBF*, 65(4), 409-430.

- Bussi eres, A.E., Patey, A.M., Francis, J.J., Sales, A.E. et Grimshaw, J.M. (2012). Identifying factors likely to influence compliance with diagnostic imaging guideline recommendations for spine disorders among chiropractors in North America: a focus group study using the theoretical domains framework. *Implementation Science : IS*, 7, 82-93.
- Cahir, C., Guinan, E., Dombrowski, S.U., Sharp, L. et Bennett, K. (2015). Identifying the determinants of adjuvant hormonal therapy medication taking behaviour in women with stages I–III breast cancer: A systematic review and meta-analysis. *Patient Education and Counseling*, 98(12), 1524-1539.
- Caldwell, D. F., Chatman, J. A. et O'Reilly, C. A. (1990). Building organizational commitment: A multifirm study. *Journal of Occupational Psychology*, 63(3), 245-261.
- Christ, M.H. (2013). An Experimental Investigation of the Interactions among Intentions, Reciprocity, and Control. *Journal of Management Accounting Research*, 25(1), 169-197.
- Chtioui, T. et Thiéry-Dubuisson, S. (2011). Hard and soft controls: mind the gap! *International Journal of Business*, 16(3), 289-302.
- Chun-Hua, H. et Kai-Yu, T. (2014). Explaining undergraduates' behavior intention of e-textbook adoption. *Library Hi Tech*, 32(1), 139-163.
- Cravens, D. W., Lassk, F. G., Low, G. S., Marshall, G. W. et Moncrief, W. C. (2004). Formal and informal management control combinations in sales organizations: The impact on salesperson consequences. *Journal of Business Research*, 57(3), 241-248.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. et Warshaw, P.R. (1989). User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Of Two. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- De Smet, B.D., Erickson, S.R. et Kirking, D.M. (2006). self-reported adherence in patients with asthma. *Annals of Pharmacotherapy*, 40(3), 414-420.
- de Vries, H., Dijkstra, M. et Kuhlman, P. (1988). Self-efficacy: the third factor besides attitude and subjective norm as a predictor of behavioural intentions. *Health Education Research*, 3(3), 273-282.
- Dillehay, R.C. (1973). On the irrelevance of the classical negative evidence concerning the effect of attitudes on behavior. *American Psychologist*, 28(10), 887-891.

- Dixit, D., Hagtvedt, R., Reay, T., Ballermann, M. et Forgie, S. (2012). Attitudes and beliefs about hand hygiene among paediatric residents: a qualitative study. *BMJ Open*, 2(6), 1-6.
- Doll, J. et Ajzen, I. (1992). Accessibility and stability of predictors in the theory of planned behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(5), 754-765.
- Durocher, S. et Fortin, A. (2014). New canadian accounting standards for private enterprises and the adoption timing decision. *Australian Accounting Review*, 24(3), 218-236.
- Fishbein, M. et Ajzen, I. (2010). Predicting and changing behavior: The reasoned action approach. New York, NY, US : Psychology Press.
- Fisher, J. (1995). Contingency-based research on management control systems: Categorization by level of complexity. *Journal of Accounting Literature*, 14, 24-53.
- Fisher, J.G. (1998). Contingency theory, management control systems and firm outcomes: past results and future directions. *Behavioral Research in Accounting*, 10, 47-64.
- Flamholtz, E.G. (1983). Accounting, budgeting and control systems in their organizational context: Theoretical and empirical perspectives. *Accounting, Organizations and Society*, 8(2-3), 153-169.
- Flamholtz, E. G., Das, T. K. et Tsui, A. S. (1985). Toward an integrative framework of organizational control. *Accounting, Organizations and Society* 10(1), 35-50.
- Fredricks, A.J. et Dossett, D.L. (1983). Attitude-behavior relations: A comparison of the Fishbein-Ajzen and the Bentler-Speckart models. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(3), 501-512.
- Geller, A. N. (1991). Rule Out Fraud and Theft: Controlling Your Food-Service Operation. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 32(4), 55.
- Godlove, T. (2012). Examination of the factors that influence teleworkers' willingness to comply with information security guidelines. *Information Security Journal*, 21(4), 216-229.

- Holmes, E.A.F., Hughes, D.A. et Morrison, V.L. (2014). Predicting adherence to medications using health psychology theories: a systematic review of 20 years of empirical research. *Value in Health*, 17(8), 863-876.
- Hopwood, A. G. (1972). An empirical study of the role of accounting data in performance evaluation. *Empirical research in accounting selected studies, supplement to the journal of accounting research*, 10(2), 156-182.
- Hu, Q., Dinev, T., Hart, P. et Cooke, D. (2012). Managing employee compliance with information security policies: the critical role of top management and organizational culture. *Decision Sciences*, 43(4), 615-659.
- ICCA. (1995). Recommandations du Conseil sur les critères de contrôle. Dans Toronto : ICCA. Récupéré de Knotia.ca <https://www.casso.ca/>
- Ifinedo, P. (2012). Understanding information systems security policy compliance: An integration of the theory of planned behavior and the protection motivation theory. *Computers & Security*, 31(1), 83-95.
- Jaworski, B.J. (1988). Toward a theory of marketing control: environmental context, control types, and consequences. *Journal of Marketing*, 52(3), 23-39.
- Jaworski, B.J., Stathakopoulos, V. et Krishnan, H.S. (1993). Control combinations in marketing: Conceptual framework and. *Journal of Marketing*, 57(1), 57-69.
- Johnson, M.J., Williams, M. et Marshall, E.S. (1999). Adherent and nonadherent medication-taking in elderly hypertensive patients. *Clinical Nursing Research*, 8(4), 318-335.
- Kraus, S.J. (1995). Attitudes and the prediction of behavior: A meta-analysis of the empirical literature. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21(1), 58-75.
- Lange, D. (2008). A multidimensional conceptualization of organizational corruption control. *Academy of Management Review*, 33(3), 710-729.
- Langebeek, N., Gisolf, E., Reiss, P., Vervoort, S., Hafsteinsdóttir, T., Richter, C., Sprangers, M. et Nieuwkerk, P. (2014). Predictors and correlates of adherence to combination antiretroviral therapy (cART) for chronic HIV infection: a meta-analysis. *MC Medicine*, 12(1), 48-82.

- Langevin, P. et Mendoza, C. (2013). How can management control system fairness reduce managers' unethical behaviours? *European Management Journal*, 31(3), 209-222.
- Leifer, R. et Mills, P.K. (1996). An information processing approach for deciding upon control strategies and reducing control loss in emerging organizations. *Journal of Management*, 22(1), 113-137.
- Leinicke, L. M., Ostrosky, J. A., Rexroad, W. M., Baker, J. R. et Beckman, S. (2005). Interviewing as an Auditing Tool. *The CPA Journal*, 75(2), 34-38.
- Lerner, B.H., Gulick, R.M. et Dubler, N.N. (1998). Rethinking nonadherence: historical perspectives on triple-drug therapy for HIV disease. *Annals of Internal Medicine*, 129(7), 573-578.
- Liker, J.K. et Sindi, A.A. (1997). User acceptance of expert systems: a test of the theory of reasoned action. *Journal of Engineering and Technology Management*, 14(2), 147-173.
- Malmi, T. et Brown, D.A. (2008). Management control systems as a package - Opportunities, challenges and research directions. *Management Accounting Research*, 19(4), 287-300.
- Marshall, K.K. (1995). Internal control and derivatives. *The CPA Journal*, 65(10), 46-49.
- Mathieson, K. (1991). Predicting user intentions: comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior. *Information Systems Research*, 2(3), 173-191.
- Meiners, C. (2005). Detecting and Eliminating the Unintentional Perk. *Risk Management*, 52(4), 50-52,54.
- Merchant, K.A. (1982). The control function of management. *Sloan Management Review (pre-1986)*, 23(4), 43-56.
- Merchant, K.A. et Van der Stede, W.A. (2003, 1ere éd.; 2007, 2e éd.). *Management Control Systems (2e ed.)*. Prentice Hall, Pearson Education Limited, Harlow, Essex, England.

- Michie, S., Johnston, M., Francis, J., Hardeman, W. et Eccles, M. (2008). From theory to intervention: mapping theoretically derived behavioural determinants to behaviour change techniques. *Applied Psychology*, 57(4), 660-680.
- Miller, J.S., Amy Klemm, V. et Goswami, A. (2014). Employee social cognition and performance evaluation process reactions. *Personnel Review*, 43(4), 515-535.
- Millstein, S.G. (1996). Utility of the theories of reasoned action and planned behavior for predicting physician behavior: A prospective analysis. *Health Psychology*, 15(5), 398-402.
- Moeller, R. (2013). *Executive's guide to COSO internal controls: understanding and implementing the new framework*. Hoboken : John Wiley. Récupéré de <http://onlinelibrary.wiley.com.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2048/book/10.1002/9781118691656>
- Morisky, D.E., Green, L.W. et Levine, D.M. (1986). Concurrent and predictive validity of a self-reported measure of medication adherence. *Medical Care*, 24(1), 67-74.
- Mowday, R.T., Steers, R.M. et Porter, L.W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- O'Brien, R.M. (2007). A caution regarding rules of thumb for variance inflation factors. *Quality and Quantity*, 41(5), 673-690.
- Osterberg, L. et Blaschke, T. (2005). Adherence to medication. *New England Journal of Medicine*, 353(5), 487-497.
- Otley, D. T. (1980). The contingency theory of management accounting: Achievement and prognosis. *Accounting, Organizations and Society*, 5(4), 413-428.
- Ouchi, W.G. (1978). The transmission of control through organizational hierarchy. *Academy of Management Journal*, 21(2), 173-192.
- Ouchi, W.G. (1979). A conceptual framework for the design of organizational control mechanisms. *Management Science*, 25(9), 833-849.

- Ouchi, W.G. (1980). Markets, bureaucracies, and clans. *Administrative Science Quarterly*, 25(1), 129-141.
- Rae, K. et Subramaniam, N. (2008). Quality of internal control procedures. *Managerial Auditing Journal*, 23(2), 104-124.
- Rhodes, R.E., Plotnikoff, R.C. et Courneya, K.S. (2008). Predicting the physical activity intention-behavior profiles of adopters and maintainers using three social cognition models. *Annals of Behavioral Medicine*, 36(3), 244-252.
- Rittenberg, L. et Miller, P.K. (2005). The good news about compliance. *The Internal Auditor*, 62(3), 55-60.
- Rogers, R. W. (1975). A protection motivation theory of fear appeals and attitude change. *The Journal of Psychology*, 91(1), 93-114.
- Rogers, R. W. (1983). Cognitive and physiological processes in fear appeals and attitude change: A revised theory of protection motivation. *Social psychophysiology: A sourcebook*, 153-176.
- Rosenberg, M.J. (1968). Hedonism, inauthenticity, and other goods toward expansion of a consistency theory. Dans Abelson, E. Aronson, W. J. McGuire, T., M. Newcomb, M. J., Rosenberg, et P. H. Tannenbaum (Eds.), *Theories of cognitive consistency a sourcebook*. Chicago: Rand McNally.
- Rosenberg, M.J., Hovland, C.I., McGuire, W.J., Abelson, R.P. et Brehm, J.W. (1960). *Attitude organization and change: An analysis of consistency among attitude components. (Yales studies in attitude and communication. Vol. III.)*. Oxford, England : Yale Univer. Press.
- Sabaté, E. (2003). *Adherence to long-term therapies: evidence for action*. Geneva : World Health Organization.
- Schaller, T.K., Patil, A. et Malhotra, N.K. (2015). Alternative techniques for assessing common method variance: An analysis of the theory of planned behavior research. *Organizational Research Methods*, 18(2), 177-206.
- Schellart, A.J.M., Zwerver, F., Knol, D.L., Anema, J.R. et Van Der Beek, A.J. (2011). Development and reliability of performance indicators for measuring adherence to a guideline for depression by insurance physicians. *Disability and Rehabilitation*, 33(25-26), 2535-2543.

- Schifter, D.E. et Ajzen, I. (1985). Intention, perceived control, and weight loss: An application of the theory of planned behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(3), 843-851.
- Sheppard, B.H., Hartwick, J. et Warshaw, P.R. (1988). The Theory of reasoned action: A meta-analysis of past rese. *Journal of Consumer Research*, 15(3), 325-343.
- Simons, R. (1995). *Levers of control how managers use innovative control systems to drive strategic renewal*. Boston, Mass: Harvard Business School Press.
- Skinner, D. et Spira, L.F. (2003). Trust and control - a symbiotic relationship? *Corporate Governance*, 3(4), 28-35.
- Smith, J.S., Kirksey, K.M., Becker, H. et Brown, A. (2011). Autonomy and self-efficacy as influencing factors in nurses' behavioral intention to disinfect needleless intravenous systems. *Journal of Infusion Nursing*, 34(3), 193-200.
- Snell, L., White, L. et Dagger, T. (2014). A socio-cognitive approach to customer adherence in health care. *European Journal of Marketing*, 48(3/4), 496-521.
- Stanton, A. (1987). Determinants of adherence to medical regimens by hypertensive patients. *Journal of Behavioral Medicine*, 10(4), 377-394.
- Steiner, J.F. (2010). Can we Identify Clinical Predictors of Medication Adherence ... and Should we? *Medical Care*, 48(3), 193-195.
- Taylor, S. et Todd, P. (1995). Decomposition and crossover effects in the theory of planned behavior: A study of consumer adoption intentions. *International Journal of Research in Marketing*, 12(2), 137-155.
- Taylor, S. et Todd, P.A. (1995). Understanding information technology usage: a test of competing models. *Information Systems Research*, 6(2), 144-176.
- Terry, D.J. et O'Leary, J.E. (1995). The theory of planned behaviour: The effects of perceived behavioural control and self-efficacy. *British Journal of Social Psychology*, 34(2), 199-220
- Valentine, S. et Barnett, T. (2003). Ethics code awareness, perceived ethical values, and organizational commitment. *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, 23(4), 359-367.

- Van Wijk, E.R. et Holmes, T.R. (2009). Reaching the standard. *The Internal Auditor*, 66(2), 59-61.
- Williams, S. (1999). The effects of distributive and procedural justice on performance. *The Journal of Psychology*, 133(2), 183-193.
- Zwerver, F., Schellart, A.J., Anema, J.R. et van der Beek, A.J. (2013). Changes in insurance physicians' attitudes, self-efficacy, intention, and knowledge and skills regarding the guidelines for depression, following an implementation strategy. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 23(1), 148-156.