

Les aspects culturels de l'adoption des technologies de l'information et de la communication dans le monde arabe

Sonda BOUATTOR

Doctorante

Faculté des Sciences Economiques et de Gestion de Sfax
109 avenue Habib Bourguiba, 3041 Chihia Sfax - Tunisie
E-mail : Sonda_bouattour@yahoo.fr

Mohamed EL LOUADI

Maître-assistant

Institut Supérieur de Gestion de Tunis
41, Rue de la Liberté-Cité Bouchoucha, Le Bardo, Tunis 2000 -Tunisie
Tel.: (216-71) 561-854 - Fax: (216-71) 568-767
E-mail : mohamed.ellouadi@isg.rnu.tn

Résumé

La civilisation contemporaine traverse une mutation profonde qui se caractérise par le passage d'une société de production à une société de l'information et du savoir. Si, dans le passé, le développement économique se mesurait par la capacité des capitaux, il peut être défini aujourd'hui par la capacité de production, de collecte, de traitement, de stockage et de transmission de l'information et du savoir. L'information, ayant pour support les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), compte parmi les principaux facteurs qui sont à l'origine de l'élargissement de la fracture numérique qui sépare le Nord et le Sud. D'une manière générale, les pays arabes sont nettement en retard pour ce qui est de la création de technologie et de la diffusion d'innovations récentes (PNUD, 2003) On ne saurait comprendre ce retard sans prendre en compte l'environnement socioculturel dans lequel ces TIC évoluent et la culture arabe.

Dans cet article, nous déterminons certaines valeurs culturelles arabes. Nous proposons trois expérimentations pour tester les effets de l'imitation, de l'obéissance à l'autorité et le conformisme sur le choix de l'adoption d'une technologie.

Mots clés

TIC, culture, monde arabe, adoption, expérimentation, imitation, autorité

Les aspects culturels de l'adoption des technologies de l'information et de la communication dans le monde arabe

1. INTRODUCTION

La civilisation contemporaine traverse une mutation profonde qui se caractérise par le passage d'une société de production à une société de l'information et du savoir. Si, dans le passé, le développement économique se mesurait par la capacité des capitaux, il est aujourd'hui plus souvent défini par la capacité de production, de collecte, de traitement, de stockage et de transmission de l'information. L'information, ayant pour support les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), compte parmi les principaux facteurs à l'origine de la fracture numérique séparant le Nord et le Sud (fracture internationale) et qui dans un même pays peut aussi créer de fortes disparités (fracture nationale). Comparés à la majorité des autres pays, les pays arabes (PA) sont, d'une manière générale, nettement en retard pour ce qui est de la création de technologie et de la diffusion d'innovations récentes (PNUD, 2002; 2003). Quoique certains progrès aient été constatés (World IT Report, 2003), les PA restent essentiellement consommateurs de technologies importées à partir des pays développés (PD) et la production locale demeure insuffisante.

Si l'adoption des TIC constitue désormais un passage obligé dans un contexte de globalisation et d'intégration des pays dans l'économie mondiale, les PA sont appelés à combler leur retard en matière technologique.

On ne saurait comprendre ce retard sans prendre en compte l'environnement socioculturel dans lequel ces TIC évoluent. Ainsi, nous allons tout d'abord positionner le développement technologique dans le monde arabe, suggérer ensuite qu'une relation existe entre certaines valeurs arabes et l'adoption des TIC pour proposer enfin un cadre de recherche pour tester l'effet de variables culturelles sur la décision d'adoption d'une technologie.

2. LES TIC ET LE MONDE ARABE

Pour les pays en voie de développement (PVD), les TIC peuvent être un moyen relativement peu coûteux pour propager l'enseignement et le savoir et pour créer de nouvelles possibilités d'emploi (PNUD, 2003). Ces avantages incitent à adopter rapidement les TIC. Dans cette recherche nous nous intéressons à l'adoption des technologies de l'information dans le monde arabe.

2.1. LE POSITIONNEMENT TECHNOLOGIQUE DU MONDE ARABE

Plusieurs rapports et analyses déplorent le retard technologique dans lequel se trouve le monde arabe aujourd'hui (voir PNUD, 2003, entre autres). Tous les PA, exception faite du Koweït et des Emirats arabes unis, et dans une moindre mesure, le Bahreïn, semblent relativement démunis en matière d'accès aux TIC (PNUD, 2002) quoique la région arabe compte plus d'ordinateurs que toute autre région en développement, à l'exception de l'Amérique Latine, elle arrive au dernier rang pour ce qui est de l'accès et l'utilisation de l'Internet. Les internautes arabes représentant 0,5% de la population internaute mondiale en 2001 (PNUD, 2002), on notera que ces derniers font essentiellement partie des pays du Golfe où le développement de l'Internet est relativement plus rapide que dans les autres PA (El Louadi et Everard, 2004).

2.2. LE MONDE ARABE: RAISONS DU RETARD DU DEVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE

Il est aujourd'hui indéniable que la vaste majorité des contributions scientifiques, inventions, et découvertes ont pour origine l'Occident. Le monde arabe semble avoir été exclu des grandes découvertes du siècle écoulé et se retrouve face à un sérieux déficit dans l'acquisition, l'assimilation, l'utilisation et la production des connaissances. Ce déficit peut être expliqué en partie par le coût élevé de l'implantation des TIC, mais cette explication est relativisée. Des échecs de transfert technologique ont été observés dans les cas où les ressources financières existent (Mahmoud et al., 1995). C'est l'exemple de l'Arabie Saoudite et du Koweït qui sont perçus comme des pays riches et dont les TIC sont utilisées bien moins que leurs véritables capacités de traitement (Atiyyah, 1989). Outre l'infrastructure qui peut influencer l'adoption des TIC dans les PVD, Raffa et al. (2002) citent d'autres facteurs comme les facteurs éducationnels (manque d'expertise et de qualifications, de R&D), les facteurs sociaux (pauvreté, analphabétisme scientifique et technologique, faible pénétration du téléphone et des PC), le marché (faible PIB, systèmes de production obsolètes), le système administratif et légal (corruption, bureaucratie, instabilité politique, piratage de logiciels).

Dans les PA, la circulation de l'information semble être freinée, ce qui a mené Henry (1998) à qualifier ces pays de «information shy». Selon lui, la présence de l'Internet pourrait transformer le commerce et la politique et pourrait avoir un impact majeur dans la conduite des gouvernements et des affaires. La réalité est que certains PA imposent, de façon directe ou indirecte, certaines restrictions sur l'usage de l'Internet, ce qui affecte, directement ou indirectement, sa diffusion. Outre les tarifs de télécommunications qui sont fixés par les

gouvernements, d'autres raisons peuvent être évoquées pour restreindre l'usage de l'Internet. C'est le cas de l'Arabie Saoudite dont l'utilisation de l'Internet est étroitement contrôlée dans un but de limiter l'accès à des discussions pornographiques ou exprimant des opinions contre la monarchie (Ambah, 1995). L'accès à l'Internet est ainsi limité par le contrôle étroit des fournisseurs de services Internet (cas de l'Égypte, du Bahreïn, du Koweït, de l'Arabie Saoudite, entre autres) (Albrecht, 1996).

En outre, la majorité des technologies transférées sont imbibées de valeurs et de symboles étrangers à la culture locale. Hestres (2003) utilise Outlook pour illustrer la prééminence de la culture américaine dans la conception et le design d'un logiciel vastement utilisé dans le monde. Si l'on accepte le fait que les TIC sont imbibées de valeurs occidentales, il serait utile d'explorer aussi la relation entre les PA et l'Occident.

2.2.1. La relation pays arabes/Occident

La relation entre l'Occident et le monde arabe semble souvent imprégnée de tension, de méfiance et d'affrontements. La thèse d'un complot mené par l'Occident contre les Arabes, l'Islam et plus généralement contre la «Umma» est ancienne (voir Huntington, 1996). Elle trouve ses origines dans les croisades, puis dans la colonisation, avec les guerres israélo-arabes de 1967 et 1973, la guerre du Golfe (1990-1991), les événements du 11 septembre et l'invasion de l'Irak. El Jabri (cité par Zine, non daté) a avancé qu'en termes philosophiques, le moi de l'Occident ne pouvait s'affirmer qu'à travers la négation de l'autre. Ayadi (2003) rejette l'existence de la théorie de «l'ennemi occidental» et Ahmad (2002) désavoue la thèse huntingtonienne du choc des civilisations. Si Fallaci (2001), Huntington (1996) et d'autres clament la supériorité de la culture occidentale sur la culture arabo-musulmane et si Huntington (1996) invite l'Occident à consolider sa puissance économique et militaire en empêchant les PVD de s'emparer des nouvelles technologies, l'intellectuel arabe est convaincu que chaque fois qu'un processus de développement est sur le point d'aboutir en terre arabe, l'Occident s'empresse de le compromettre (Amami, 2003). Face à ces événements historiques et actuels, l'Arabe a-t-il développé une méfiance à l'égard de tout ce qui provient de l'Occident? Ou va-t-il tout simplement se soumettre à la dialectique colonisateur/colonisé, se cantonner dans une attitude passive et accepter ces technologies et leurs sous-produits?

2.2.2. La relation Arabe/technologie

Le retard des PA en matière technologique les a conduits à miser sur le transfert technologique; un emprunt des cultures occidentales dominantes. L'intégration des TIC est

introduite ainsi comme une démarche de changement pour la survie et le développement des pays. Le changement peut être sans problème si les sociétés y perçoivent et y trouvent leur intérêt. Incidemment, un sondage entrepris dans plusieurs PA et musulmans a confirmé que les Arabes ont une attitude favorable à l'égard des sciences et des technologies «made in USA» (Zogby, 2003). Mais lorsque les sociétés se sentent agressées elles développent des mécanismes de résistance visant à protéger leurs cultures propres (Zghal, 2000). Cependant, adopter ou utiliser une technologie de l'information ne signifie pas nécessairement tourner le dos à la tradition ou à la religion, ni même une rupture avec le passé (El Jabri, 2001). Il n'en demeure pas moins que l'Internet, par exemple, est pour certains une formidable innovation et pour d'autres une menace à la culture et aux mœurs en place. Pour Ibn Khaldoun, la technologie reste comme un domaine lié à l'action et par conséquent, inférieure à la science. Pour lui, la technique bien que comprise comme un concept à la fois pratique et intellectuel est réduite à une habileté qui ne peut être apprise que par l'observation et l'imitation (Cheddadi, 1994).

3. LA CULTURE

Comme dirait Trompenaars (1994), «Toute définition de la culture est en soi un produit culturel». Il y a eu en fait une dispersion géographique du sens de la culture. «L'emploi le plus restreint et le plus élitiste du mot culture est sans doute l'emploi français. Il désigne ce que l'on nomme la culture cultivée» (Demorgon, 2000). En Allemagne, «la culture est plutôt l'équivalent du mot français civilisation». Pour les Anglo-Saxons, c'est le sens anthropologique qui prédomine. Pour les Arabes, la préoccupation est tout autre puisqu'ils se sont intéressés au concept de la civilisation plutôt qu'à celui de la culture. Le terme arabe utilisé aujourd'hui, «thaqafa», signifie les connaissances générales (culture générale) acquises dans différents domaines. En arabe littéraire, il n'y aucune concordance entre le sens occidental et le sens arabe du mot thaqafa qui a pour base le verbe thaqqafa, ou l'action de tailler, d'affiner, d'ajuster et de rendre utilisable.

Ibn Khaldoun est le premier homme de science arabe à avoir utilisé le mot «civilisation» dans son ouvrage «Al Muquaddima» (El Baghdadi, 1996). Selon lui, la civilisation est expliquée selon un cercle vicieux où elle passe par les mêmes étapes de vie que les humains, de la naissance à la vieillesse, et puis la mort, c'est-à-dire le déclin. Cette conceptualisation contraste avec celle de l'Occident qui définit la civilisation comme le fait de fournir un effort pour réaliser le progrès.

Nous retiendrons la définition suivante: la culture est un ensemble de valeurs et de croyances, partagées par un groupe dans ses aspects les plus généraux, mais qui peut supporter des variations correspondant aux spécificités individuelles, et qui permettent de décider et d'agir.

3.1. LES DIMENSIONS CULTURELLES OCCIDENTALES

Plusieurs dimensions culturelles ont été identifiées dans la littérature occidentale. Le modèle de Hofstede a la particularité d'avoir été largement adopté et accepté par plusieurs recherches, notamment celles s'intéressant à la technologie et à son adoption. Dans sa forme originale, le modèle incorporait quatre dimensions culturelles:

- La distance par rapport au pouvoir ou le degré d'acceptation de l'inégale distribution du pouvoir
- Le collectivisme/individualisme ou l'intérêt du groupe prime-t-il l'intérêt individuel ou l'inverse
- La masculinité/féminité ou les conséquences sociales de l'appartenance à l'un ou l'autre sexe.
- L'évitement de l'incertitude ou le degré d'anxiété d'une société donnée face à un avenir incertain.

Ce modèle n'a pu être appliqué avec succès sur les cultures extrême-orientales qu'en y ajoutant une cinquième dimension, le dynamisme confucéen, une valeur qui correspond à une orientation vers le long terme.

El Louadi et Everard (2004) mettent en évidence les limites de ce modèle lorsqu'il s'agit d'étudier la culture arabe notamment en raison du fait que les scores attribués aux différentes dimensions pour certaines cultures datent de trois décennies et n'ont pas été actualisés et ce malgré les quelques mises à jour incorporées dans une récente édition (Hofstede, 2001). Il existe par ailleurs un risque que les mots abstraits auxquels ces scores se réfèrent n'aient pas les mêmes sens suivant les contextes culturels. Finalement, en raison de l'absence de dimensions plus à même d'appréhender les complexités de la culture arabe à l'instar de la cinquième dimension destinées aux cultures extrême-orientales.

Pour ces raisons, nous nous proposons d'élargir le champ couvert par les quatre dimensions de Hofstede et d'incorporer des dimensions proposées par d'autres chercheurs (voir le tableau 1) pour traiter de la question qui nous préoccupe, à savoir la culture et l'adoption des TIC dans le monde arabe.

Tableau 1. Les dimensions culturelles communes.

(On remarquera que certaines dimensions sont imputées non pas à une région ou sous-culture arabe mais au monde arabe dans sa totalité).

Dimension culturelle	Définition	Exemples d'auteurs ayant utilisé la même dimension (sous le même nom ou dénommée)
Distance hiérarchique	Le degré d'acceptation de différences et des inégalités aux plans du pouvoir, du statut social et d'autres privilèges par une culture. Selon Bollinger et Hofstede (1987), la distance hiérarchique est élevée dans les pays latins, les PA et certains pays africains. Elle est faible dans les pays germaniques tels que l'Allemagne, les pays scandinaves et les pays anglo-saxons.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hofstede (2001): power distance traduit par distance par rapport au pouvoir. ▪ Devereaux et Johanson (1994): égalité et pouvoir. ▪ Zghal (1994): égalité/dignité. ▪ Hernandez (1997): le pouvoir ne se partage pas. ▪ d'Iribarne (1998): distance hiérarchique.
Individualisme/Collectivisme	Dans les cultures individualistes, les individus sont plus concernés par leur soi ou les membres de leur famille alors que dans les cultures collectivistes, ils sont davantage à la recherche d'un groupe d'appartenance tels qu'une collectivité, une association, une tribu, une nation, etc. Selon Bollinger et Hofstede (1987), les pays où la culture individualiste prédomine incluent les Etats-Unis, l'Australie, la Grande-Bretagne et la France. Les pays où la culture communautaire prévaut inclut les PA ainsi que tous les pays en voie de développement.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hofstede (2001): individualisme/collectivisme ▪ Adler (1991): people's relationship's to others. ▪ Trompenaars (1994): l'individu ou le groupe. ▪ Zghal (1994): relation et appartenance sociale. ▪ Hernandez (1997): la communauté est plus importante que l'individu
Contrôle de l'incertitude	Se réfère à l'attitude vis-à-vis du risque et des phénomènes nouveaux. Les cultures où le contrôle de l'incertitude est élevé ont recours aux règles (juridiques et autres), aux codes (religion) et aux formalismes (technologies) pour structurer la vie et la société. Les cultures où le contrôle de l'incertitude est faible tolèrent et gèrent le risque; elles sont généralement caractérisées par l'innovation et l'entrepreneuriat. Les pays dans lesquels le contrôle de l'incertitude est élevé sont les pays latins et le Japon. Les pays où le contrôle de l'incertitude est faible incluent les pays scandinaves, les pays anglo-saxons et les pays en voie de développement.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hofstede (2001): évitement de l'incertitude. ▪ Zghal (1994): flou ▪ Rowe et Struck (1999): flexibilité.

3.2. LES DIMENSIONS CULTURELLES ARABES

Le système social arabe est l'un des plus complexes au monde (Straub et al., 2001) en raison sans doute de nombreuses nuances et ambivalences qui le caractérisent. Alors que la culture dominante tend à appuyer le fatalisme, la conformité, l'obéissance, la masculinité, la charité, la collectivité et l'orientation vers le passé; des sous-effets culturels favorisent tout en même temps la liberté d'action, l'amour de la flexibilité, l'importance du rôle de la femme dans la société, la créativité, l'ouverture d'esprit, la justice et l'orientation vers le futur (Barakat, 1993). C'est sans doute cette ambivalence qui distingue le mieux la culture arabe. Certains auteurs ont même divisé le monde arabe entre citadins et ruraux (Ibn Khaldoun), entre le rationalisme du Maghreb et l'irrationalisme du Machreq (El Jabri, non daté), entre peuples de la côte (water people), méditerranéens et influencés par la culture de l'Occident et peuples de l'intérieur (land locked), plus conservateurs et plus traditionnels (Hill et al., 1998), entre cultures traditionnelles et modernité, etc. Mais lorsque la culture dominante demeure la culture traditionnelle, le discours de la modernité a la charge de relire la «tradition» et de présenter sa vision contemporaine sur elle (El Jabri, 1991). Ainsi, si on considère l'adoption et l'utilisation de la technologie comme étant un signe de modernité, il est nécessaire, de tenir compte, lors de son introduction, de la spécificité et de la valeur intrinsèque de la culture arabo-musulmane. Appliquer ainsi les valeurs culturelles occidentales sur elle, risque de ne pouvoir la percevoir qu'à travers le prisme d'une autre culture (El Louadi et Everard, 2004). Partant du fait de la singularité des diverses sociétés, nous pouvons remarquer que même les notions qui servent habituellement à les caractériser voient leur cohérence remise en question (d'Iribarne, 1998).

3.2.1. La distance hiérarchique

Une «société hiérarchique» évoque un vif respect pour les supérieurs et une concentration du pouvoir dans leurs mains et exclut toute conviction que les humains sont égaux (d'Iribarne, 1998). Or dans les PA et plus particulièrement du Maghreb, un grand respect pour l'autorité, ou le statut, va de pair avec une vive affirmation de l'égalité des humains (Zghal, 1994). Etablissant que l'inégalité entre les humains s'érige sur la base de la piété et du savoir, le Coran fait état de l'existence des classes sociales et de l'inégalité matérielle voulues par le créateur (S.XVI:71 et S.XIII:26). Ce sont les valeurs morales qui distinguent les hommes entre eux. Le musulman se trouve donc dans une situation où il doit concilier entre la

croyance dans l'égalité absolue des humains et la soumission que ce soit dans les institutions ou dans l'organisation.

Le style de leadership le plus courant dans certains PA semble être plus paternaliste qu'autoritaire (Abdalla et Al-Homoud, 2001) sans pour autant que ce paternalisme ne soit teinté des connotations péjoratives que l'on trouverait en Occidental. Chez les Maghrébins, le paternalisme affirme l'égalité et la notion de dignité est perçue à travers le respect que donne le supérieur à son subordonné plutôt qu'à l'exercice du pouvoir. Ainsi, dans la famille arabo-musulmane, la culture d'obéissance est bien marquée; elle est centrée sur le père qui détient souvent un pouvoir absolu (Eddakir, 2003) et où l'enfant grandit alors dans un univers caractérisé par un mélange de soumission et de respect. Ce scénario se reproduit entre élèves/maîtres, subordonnés/dirigeants, gouvernés/gouverneurs, nations dominées/nations dominantes, et cela tant dans les usages que dans les comportements^{1,2}.

La persistance de la relation étudiants/enseignants, dominés/dominants dans le monde arabe peut être aussi expliquée, autrement que par une forme «d'autorité paternaliste», par l'imitation. L'imitation est tenue par Ibn Khaldoun comme un phénomène général qui se base sur la croyance de ceux qui sont dominés en la perfection de ceux qui les dominent³. Quand le Prophète (SAW) a dit: «Celui qui imite une communauté, en fait alors partie» (rapporté par l'Imam Abou Dawoud), il parlait de celui qui imite les mécréants dans les actes, les paroles, les vêtements, le style de vie, etc. Mais il existe aussi des imitations obligatoires et permises. En fait, l'Islam n'est qu'imitation, «al-dîn innama huwa al-taqlid» (Imam Ahmad Ibn Hanbal, cité par Haddad, 1999); le musulman cherche dans le Coran, la Sunna, le comportement des compagnons des prophètes et des apôtres, une source d'imitation. L'utilisation des résultats de recherche scientifiques ou des inventions modernes étrangères est aussi permise voire obligatoire vu les apports qu'elles procurent au musulman en tant qu'individu ou groupe comme les médicaments et les technologies. Un Arabe musulman peut, en se basant sur des situations similaires, ou sur l'expérience de savants, imiter des comportements d'adoption ou de rejet d'un objet ou d'une technologie.

3.2.2. Le contrôle de l'incertitude

Un sondage Gallup (World Economic Forum, 2004) a révélé que 48% des citoyens appartenant à 51 pays pensent que la nouvelle génération sera de moins en moins en sécurité. Face à l'avenir incertain, le musulman arabe trouve dans la religion un refuge: «Maktoub», «Dieu l'a écrit», «Dieu a tracé une trajectoire pour la vie de chaque mortel». Cette croyance se

manifeste quotidiennement dans ses réponses: «inchallah», «normalement», «en principe», des réponses qui, pour l'Occident, peuvent être considérées comme ambiguës (El Louadi et Everard, 2004). Zghal (1994) avance également que le contexte de changement que vivent la majorité des sociétés arabes favorise l'ambiguïté. En effet, le changement touche aussi bien leur structure que leur culture et leur relation avec les cultures occidentales: l'environnement matériel subit le contrecoup des technologies importées alors que le système cognitif subit des chocs perpétuels parce qu'il n'a pas vécu ou n'a pas participé aux tenants de cette évolution. Ce sentiment d'incertitude est plus accentué dans les pays du Moyen-Orient où les conflits sont plus fréquents. Le sentiment d'appartenance à un groupe peut également être une soupape pour apaiser la peur de l'incertain (Paskowska et Aaw, 1998). Par ailleurs, l'Arabe semble être mal à l'aise avec les règles et les procédures (Paskowska et Aaw, 1998). Etudiant les entreprises tunisiennes, Zghal (1994) a pu déceler une tendance à créer des situations floues par des comportements tels que le refus de formuler des règles écrites et précises pour traiter des situations particulières; la production des règles ambiguës appelant des interprétations diverses selon le point de vue de l'intéressé et la fuite devant la nécessité de fixer des frontières nettes aux responsabilités de chacun, de dégager des décisions claires⁴. Ces caractéristiques laissent supposer que les PA ont un faible contrôle de l'incertitude dans le sens de Hofstede⁵. Zghal (1994) a trouvé que «le flou a une valeur instrumentale puisqu'il permet au pouvoir centralisé d'échapper au contrôle et ainsi de se préserver voire de se renforcer». Le flou peut également induire une flexibilité (Rowe et Struck, 1999). Mais la flexibilité pour l'Arabe semble lui conférer l'avantage de rendre la situation en sa faveur.

3.2.3. L'individualisme/collectivisme

Est-ce qu'il existe une nation arabe ou des nations arabes? La réponse à cette question posée par Alaoui (1969) nécessite un éclaircissement sur la définition d'une nation⁶ surtout que certaines dimensions du tableau 1 sont imputées non pas à une région ou sous-culture arabe mais au monde arabe dans sa totalité. Alaoui avance qu'une nation est «une communauté stable, historiquement constituée, de langue, de territoire, de vie économique et de formation psychique qui se traduit dans la communauté de la culture». Le monde arabe est en effet, une communauté stable regroupant plus de 300 millions d'âmes sur un territoire s'étendant de l'Océan Atlantique au Golfe Arabique et présentant des caractères bioclimatiques et naturels assez proches. En outre, l'arabe est la langue officielle commune à l'ensemble de cette population. Ibn Khaldoun a signalé que les besoins d'attachement sont inhérents à la nature humaine et ils sont plus intensifiés dans la société arabe. Il a aussi appuyé l'importance des

relations de sang comme support de solidarité à travers l'idéologie de «Al Assabiya». La valeur explicative de la thèse d'Ibn Khaldoun appliquée aux sociétés maghrébines modernes a été reconnue, entre autres, par Ahmed (2002).

Le rapport du ministère des Affaires étrangères australien sur la croissance au Moyen-Orient (DFAT, 2000), insiste aussi sur l'importance de la confiance dans la conduite des affaires dans le monde arabe. L'on comprend donc le retard du développement du commerce électronique dans le monde arabe car il y aurait lieu de croire que l'Arabe ne peut transiger tant qu'il ne voit pas celui avec lequel il traite. La présence du vendeur/acheteur dans un même espace est semble-t-il primordiale.

Bien que la messagerie électronique soit considérée comme un moyen impersonnel et peu favorisé pour maintenir et renforcer les relations (Phan et Oddou, 2002), elle a aussi l'avantage de pouvoir envoyer un message à plusieurs personnes en même temps ce qui supporte le travail de collectivité (Phan et Oddou, 2002). L'observation montre que l'adoption des satellites et du GSM est en croissance continue dans le monde arabe, notamment parmi les jeunes. Si comme nous l'avons déjà vu, l'Arabe est réfractaire à la technologie et préfère la communication face à face, comment peut-on expliquer son engouement pour des technologies telles que les lecteurs vidéo, les antennes paraboliques, les terminaux GSM et les disques DVD? Est-ce un comportement ostentatoire, un effet de démonstration ou une quête de prestige? La tendance des jeunes arabes à utiliser le SMS et à utiliser les caractères latins pour s'exprimer dans leur langue ne penche pas vers l'hypothèse selon laquelle l'Arabe a une préférence pour l'oral plutôt que l'écrit, l'écrit plutôt que l'électronique (El Louadi, 2004). Par ailleurs, si les études de Kraut et ses collègues (Kraut et al., 1998; 2002) à l'effet qu'une utilisation intensive de l'Internet réduit les liens sociaux et augmente la probabilité de déprime et d'isolement, comment peut-on imaginer l'Arabe social et membre de communautés utiliser une technologie aussi anti-sociale, au sens de Kraut, que l'Internet?

Compte tenu de ce qui précède, notre analyse se focalisera sur un sous-ensemble de caractéristiques culturelles arabes dominantes dont la propension à l'imitation, l'obéissance à l'autorité et la confiance dans le groupe d'appartenance.

4. DEMARCHE D'EXPERIMENTATION

L'objet de notre recherche est d'étudier les facteurs culturels influençant l'adoption des TIC. Nous nous proposons d'utiliser un plan quasi-expérimental (Stanley et Campbell, 1966) pour

mettre en place trois expérimentations inspirées des expérimentations classiques de Asch (1951) et de Wilson (1968).

Dans son expérimentation, Wilson avait utilisé cinq groupes de sujets, des étudiants, en leur présentant le même instructeur mais chaque fois avec un grade académique différent (assistant, maître-assistant, maître de conférences, etc.) puis leur avait fait estimer leur taille. A l'issue de l'expérimentation, les résultats montraient que plus le grade supposé de l'instructeur était élevé plus sa taille, estimée par les sujets, était grande.

Dans l'expérimentation de Asch, plusieurs barres verticales étaient présentées à plusieurs personnes dont une seule était en fait le sujet. Quoique que la barre A ait été plus longue que la barre B, toutes les personnes, complices dans l'étude, avaient prétendu que c'était le contraire. Plus animé par la recherche de consensus que par le rationnel, le sujet se conformait à l'avis du groupe même s'il était très aisé de se rendre compte de l'erreur.

Quoique dans la première expérience le statut et la suggestion étaient les variables centrales, nous utiliserons le même esprit d'expérimentation pour manipuler l'autorité et l'obéissance à une personne plus instruite. Et quoique dans la deuxième expérience c'était les effets sociaux et le conformisme qui étaient centraux, nous opterons pour le même design pour manipuler tout à la fois le collectivisme et l'imitation.

Les deux expérimentations fondues en une nous permettront de tester les effets d'interaction entre, d'une part l'obéissance à l'autorité et, d'autre part, le conformisme et le collectivisme sur le choix d'adoption ou non une technologie parmi trois pour le traitement de texte: Word de Microsoft, WordPerfect de Corel et StarOffice de Sun Microsystems.

L'utilisation d'étudiants étant typique dans ce type de recherche, nous opterons pour la même stratégie tout en sachant que les résultats seront peu généralisables mais extrapolables compte tenu du fait que les étudiants en question sont représentatifs des preneurs de décision de demain. Ils ne seront pas généralisables à tout le monde arabe mais se limiteront à une sous-culture arabe et maghrébine, notamment la culture tunisienne. Les résultats ne revèteront donc de validité externe que lorsqu'ils seront reproduits sur d'autres sous-cultures arabes.

En ce qui concerne la validité expérimentale interne, les différents biais exposés par Stanley et Campbell (1966) seront examinés avant d'entreprendre les expérimentations proprement dites. Par exemple, afin d'éviter l'effet du test, aucun groupe ne participera à plus d'une expérimentation. Les groupes seront sélectionnés d'une manière aléatoire pour éviter l'effet de sélection, un autre biais expérimental identifié par Stanley et Campbell.

Les sujets seront exposés à des scénarios où l'une des trois technologies devra être adoptée ou non. Nous manipulerons les groupes expérimentaux et les groupes témoins en faisant en sorte que les instructeurs (de statuts différents) recommanderont la technologie la moins appropriée au cas présenté. Nous nous attendons à ce que les sujets écouteront davantage les instructeurs de statut élevé. Dans la deuxième expérimentation, l'instructeur sera remplacé par un groupe d'étudiants qui devront convaincre un sujet du bien fondé d'un choix (le moins bon). Nous nous attendons à ce que le sujet optera pour le choix du groupe. La fusion des deux types d'expérimentations aboutira à un sujet qui sera confronté à la fois aux conseils de l'instructeur et à celui du groupe. Différentes variables démographiques (âge, sexe, niveau de connaissances en informatique, etc.) ainsi que la réaction à l'incertitude d'un choix lié à une technologie serviront de variables de contrôle.

5. CONCLUSION

Dans cet article, notre but était de proposer une démarche pour étudier les associations existant entre des variables culturelles identifiées comme étant descriptives de la culture arabe et la décision d'adopter ou non une technologie. Ces variables culturelles, dégagées de modèles connus, tels que celui de Hofstede, et de la revue de la littérature, notamment les travaux de Ibn Khaldoun, sont l'imitation, l'obéissance à l'autorité, concomitant à la dimension de la distance hiérarchique de Hofstede, ainsi que l'importance du groupe, concomitant à l'individualisme/collectivisme de Hofstede. Ainsi, en puisant dans deux courants, l'un arabo-musulman et l'autre occidental, nous avons proposé une démarche de recherche basée sur l'expérimentation pour étudier les associations ainsi que les interactions entre ces variables afin de mieux comprendre les réactions de l'Arabe face au choix d'adoption ou non d'une technologie.

Références

- Abdalla, I.A. et Al-Homoud, M.A. (2001). Exploring the Implicit Leadership Theory in the Arabian Gulf States, *Applied Psychology An International Review*, Vol. 50, No. 4, pp. 506-531.
- Ahmed, A. (2002). Ibn Khaldun's Understanding of Civilizations and the Dilemmas of Islam and the West Today, *Middle East Journal*, Vol. 56, No. 1, Hiver, pp. 20-45.
- Adler, N.J. (1991). *International dimensions of organizational behavior* (2nd ed.). Boston: PWS-Kent Publishing Co.
- Alaoui, I. (1969). Pour un débat sur la nation arabe: réflexions sur la nation arabe à propos de la question palestinienne, *Souffles*, numéro spécial 15, 3^{ème} trimestre, pp. 82-89.

- Amami, A. (2003). Nos intellectuels face à la guerre contre Irak: savoir raison garder, Réalités, 10 avril, www.realites.com.tn/index1.php?a=detail1&art=6120, consulté en avril 2004.
- Ambah, F.S. (1995). An intruder in the kingdom. Business Week, No. 3438, 21 août, p. 40.
- Asch, S. E. (1951). Effects of group pressure upon the modification and distortion of judgments. In H. Guetzkow (Ed.), Groups, Leadership, and Men (pp. 177-190). Pittsburgh: Carnegie Press.
- Atiyyah, H.S. (1989). Determinants of Computer System Effectiveness in Saudi Arabian Public Organizations. International Studies of Management & Organization, Vol. 19, No. 2, pp. 85-103.
- Ayadi, A. (2003). Reconstruire l'espoir: ensemble pour la démocratie d'abord, www.maroc-ecologie.net, consulté en mai 2004.
- Barakat, H. (1993). The Arab World: Society, Culture and State., Berkeley: University of CA Press.
- Bollinger, D. et Hofstede, G. (1987). Les différences culturelles dans le management, Les Editions d'Organisation, Paris.
- Campbell, D.T. et Stanley, J.C. (1966). Experimental and Quasi-Experimental Designs for Research. Rand McNally, Chicago.
- Cheddadi, A. (1994). Ibn Khaldun, Perspectives: revue trimestrielle d'éducation comparée, Paris, UNESCO: Bureau international d'éducation, Vol. XXIV, No. 1-2, pp. 7-20.
- Demorgon (2000). Complexité des cultures et de l'interculturel, Economica, Paris.
- Devereaux, M.O. et Johansen, B. (1994). Bridging distance and diversity: Navigating the challenges of distributed and cross-cultural business teams. Menlo Park, CA: Institute for the Future.
- Eddakir, A. (2003). Etude de la relation culture nationale-pratiques de management: cas du Maroc, Actes du colloque d'Agadir, AIREPME, octobre.
- DFAT (2000). Accessing Middle-East Growth: Business Opportunities in the Arabian Peninsula and Iran, East-Asia Analytical Unit, Department of Foreign Affairs and Trade, Commonwealth of Australia, www.dfat.gov/eaau.
- El Baghdadi, A. (1996). Fi mafhoum athaqafa wa thaqafa alkoweitia, Alam al Fikr, Almoujallad 24, No. 4.
- El Jabri, M.A. (1991). La tradition et la modernité. Etudes et débats, Centre Culturel Arabe, Beyrouth-Casablanca, Liban-Maroc, 1ère édition, tel que traduit de l'arabe par Mohammed Chaouki Zine, www.Philo.8m.com/jabrimodernite.html, consulté le 25 juillet 2004.
- El Jabri, M.A. (non daté). Nahnou wa el tourath (Nous et la tradition). Lectures contemporaines de notre héritage philosophique, voir www.Philo.8m.com/jabritradition.html; consulté le 25 juillet 2004.
- El Louadi, M. (2004). E-mail as a Teaching Supplement in Tunisia: A Three-Year Experiment, à paraître dans Encyclopedia of Developing Regional Communities with ICT, édité par S. Marshall, W. Taylor et X. Yu, The University of the West Indies, Barbades.
- El Louadi, M. et Everard, A. (2004). Information Technology and the Arab World: A Question of Culture, Actes de la Americas Conference on Information Systems (AMCIS2004), 6-8 août, New York, NY.

- Fallaci, O. (2001). *La rage et l'orgueil*, Plon.
- Haddad, G.F. (1999). Those who are imitated in Islam, www.abc.se/~m9783/imit_e.html.
- Henry, C. (1998). Challenge of Global Capital Markets to Information-shy Regimes: The Case of Tunisia, Abu Dhabi: The Emirates Center for Strategic Studies and Research, Vol. 53, Paper #19.
- Hernandez, E.M. (1997). *Le management des entreprises africaines*, L'Harmattan, Paris.
- Hestres, L. (2003). The influence of American Culture on software Design: Microsoft Outlook as a case study, pp.1-23.
- Hill, C.E., Loch, K.D., Straub, D.W. et El Shershahi, K. (1998). A qualitative Assessment of Arab Culture and Information Technology Transfer, *Journal of Global Information Management*, Vol. 6, No. 3, pp. 29-38.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*, 2ème édition, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Huff, T.E. (2001). Globalization and the Internet: comparing the Middle Eastern and Malaysian experiences, *The Middle East Journal*, Vol 55, Eté, pp. 1-20.
- Huntington, S.P. (1996). *The Clash of Civilizations and the Remaking of World Order*, Simon and Schuster, New York, NY.
- d'Iribarne, P. (1998). *Cultures et mondialisation: Gérer par-delà les frontières*, Editions du Seuil.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S, Mukophadhyay,T. et Scherlis, W. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist*, Vol. 53, No. 9, pp. 1017-1031.
- Laffin, J. (1975). *The Arab Mind*, Cassell & Company, Ltd. of London.
- Kraut, R., Kiesler, S., Boneva, B., Cummings, J., Helgeson, V. et Crawford, A. (2002). Internet Paradox Revisited, *Journal of Social Issues*, Vol. 58, pp. 49-74.
- Milgram, S. (1974). *Obedience to authority: An experimental view*. New York: Harper & Row.
- Patai, R. (1973). *The Arab Mind*, Charles Scribner & Sons, New York.
- Phan, T.A. et Oddou, G.R. (2002). A test of Hofstede's cultural framework to predict IT adoption and use: a case of Vietnam, *The 12th International conference on comparative Management*.
- PNUD (2002). *Développement humain dans le monde arabe, Rapport conjoint du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) et du Fonds arabe pour le développement social et économique*.
- PNUD (2003). *Développement humain dans le monde arabe, Rapport conjoint du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) et du Fonds arabe pour le développement social et économique*.
- Raffa, M., Esposito, G., Iandoli, L. et Bruno, G., (2002). Hi-tech small firms in developing countries: an exploratory analysis, www.kmu.unisg.ch/rencontres/band2004/D_07_Raffa.pdf
- Rowe, F. et Struck, D. (1999). Cultural values, media richness and telecommunication use in an organization, *Accounting Management and Information technology*, Vol 19, No. 3, pp. 161-191.

- Straub, D., Keil, M. et Brenner, W. (1997). Testing the technology acceptance model across-cultures: a three countries study, *Information and Management*, Vol. 33, Issue 1.
- Straub, D.W., Loch, K.D. et Hill, C.E. (2001). Transfer of Information Technology to the Arab World: A Test of Cultural Influence Modeling, *Journal of Global Information Management*, Vol.9, pp. 6-28.
- Straub, D.W., Loch, K., Evaristo, R., Karahanna, E. et Strite, M. (2002). Toward a Theory-Based Measurement of Culture. *Journal of Global Information Management*. Vol. 10, No.1, pp. 13-23.
- Trompenaars, F. (1994). *L'Entreprise multiculturelle*, Editions Maxima, Paris.
- Wilson, P. R. (1968). Perceptual distortion of height as a function of ascribed academic status. *Journal of Social Psychology*, 74, 97-102.
- World Economic Forum (2004). Annual Meeting Survey.
- World IT Report (2003). Number of Internet Users Grows in Arab Gulf States, Londres, 7 janvier, p. 1.
- Zghal, R. (1994). La culture de la dignité et le flou de l'organisation: culture et comportement organisationnel, schéma théorique et application au cas tunisien, Centre d'étude, de recherche et de publication, Tunis.
- Zghal, R. (2000). L'appropriation de la technologie, le savoir et le développement, MDF3, Le Caire, mars.
- Zine, M.C. (non daté). Voir aussi, du même auteur, L'éthique du dialogue. El Jabri dans le sillage d'Averroès, www.Philo.8m.com/jabrirochdien.html, www.Philo.8m.com/jabriethique.html.
- Zogby, J. (2003). Why Do They Hate Us? The Link – Vol. 36, No. 4, octobre – novembre, <http://www.ameu.org/page.asp?iid=253&aid=373&pg=1>, consulté le 25 juillet 2004.
- Zuboff, S. (1985). Automate/Informaté, the two faces of intelligent technology, *Organization Dynamics*, Vol. 14.

¹ Il est à souligner, comme l'illustrent les expériences de Milgram (1974) que l'obéissance à l'autorité n'est pas une caractéristique culturelle exclusive à la famille arabo-musulmane, mais ses fondements sont loin d'être identiques

² L'on comprendrait sans doute ainsi pourquoi les TIC, qui ont la capacité de déstabiliser de tels équilibres dans une structure hiérarchisée à travers une plus grande liberté d'accès à l'information aux couches subalternes (Zuboff, 1985) puisse devenir suspecte aux yeux de la hiérarchie. Dans un cadre social, Straub et al. (1997) ont précisément montré que l'utilisation de la messagerie électronique a un effet d'égalisation entre les différentes catégories sociales.

³ Le peuple koweïtien par exemple a effectué un changement culturel radical en rejetant tout ce qui est du nationalisme arabe et en « américanisant » la vie quotidienne surtout par les jeunes. (El Baghdadi, 1996).

⁴ Sans doute avec humeur –ou humour, le poète syrien contemporain, Kabani, trouvent que les Arabes utilisent «des mots vagues à l'image de leurs vêtements».

⁵ Selon Hofstede, les PA sont placés au milieu de l'axe de l'incertitude, juste près de l'Allemagne et de l'Australie, pays considérés typiquement non averse au risque..

⁶ Ceci d'autant plus que certains encore en Occident considèrent la société arabe, avec ses multiples facettes, au singulier. Un exemple est le titre du livre tant controversé récemment, *The Arab Mind*, de Patai, et d'un autre,

portant le même titre, par Laffin (1975). Pour ces auteurs, le monde arabe, avec ses plus de 300 millions d'habitants auraient un seul esprit (si telle est la traduction correcte du mot «Mind») commun à tous.