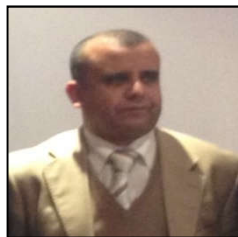




**LAFRAXO Younes**  
FSJES, Université Cadi  
Ayyad,  
Marrakech, Maroc  
younes.lafraxo@gmail.com



**RIGAR Mohamed**  
FSJES, Université  
Cadi Ayyad,  
Marrakech, Maroc  
s.rigar@uca.ma



**AHMIMID  
Abderrahman**  
Ecole Supérieur de  
Commerce,  
Marrakech, Maroc  
abderrahman.ahmimid  
@gmail.com



**LOUBNANI Abderrahim**  
Ecole Supérieur de  
Commerce ,  
Marrakech, Maroc  
loubnani\_2@yahoo.fr

## **ETUDE D'ACCEPTABILITE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION DANS LE SECTEUR DE TELE-DECLARATION COMPTABLE ET FISCALE AU MAROC : APPLICATION DU MODELE 'UTAUT' MODIFIE**

**Résumé :** Autour de la question d'acceptation des technologies d'information (TI), d'actualité appliqué dans le domaine de l'e-gouvernement notamment les télé-déclarations fiscales, (TD) plusieurs modèles d'adoption des TI ont été mobilisés soulignant l'importance de la thématique dans le domaine des systèmes d'information. Le modèle UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) qui dépasse largement les autres modèles théoriques d'adoption des TI (avec une variance  $R^2$  qui dépasse 74%) a été choisi et enrichi, afin de mieux comprendre les facteurs (moteurs ou freins) qui expliquent le comportement des utilisateurs potentiels à accepter l'utilisation effective de ces TI dans le domaine de télé-déclaration fiscale récemment adoptées au Maroc. Le modèle UTAUT a été enrichi, essentiellement, à travers l'intégration de la théorie de confiance. Une étude a été menée auprès d'un échantillon représentatif de 950 utilisateurs dans 32 villes au Maroc. Les données recueillies auprès de 485 répondants ont été ensuite retenues pour analyse sur logiciel Smart PLS en utilisant l'approche par les équations structurelles. Les résultats indiquent un fort potentiel explicatif du modèle d'acceptation TI élaboré et testé dans le contexte des télé-déclarations fiscales au Maroc, avec un coefficient de détermination  $R^2$  d'environ 50%. Globalement, les résultats ont montré que l'intention comportementale d'utilisation des TI est influencée positivement par la performance attendue, l'influence des médiats, l'auto-manipulation et la confiance dans la gouvernance du site web de télé-déclarations fiscales. Aussi, considérablement le soutien du gouvernement impacte positivement l'utilisation actuelle de ces TI.

**Mots clés :** Télé-déclarations fiscales au Maroc - UTAUT - Théorie de confiance - SMART PLS

**Abstract:** Around the question of IT acceptance, current events applied in the field of e-government, including tax returns, several IT adoption models are mobilized, highlighting the importance of the theme.

The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model, which goes far beyond the theoretical models of IT adoption (with  $R^2$  exceeding 74%), was chosen and enriched to better understand factors to explain the behavior of potential users to accept the effective use of these IT in the field of e-filing recently adopted in Morocco.

By enriching the UTAUT model through essentially the integration of trust theory, a study was conducted with a representative sample of 950 users in 32 cities in Morocco. The data collected from 485 respondents was then retained for analysis on SMART PLS software using the structural equations approach. The results indicate a strong explanatory potential of the IT acceptance model developed and tested in the context of tax-related reporting in Morocco, with a coefficient of determination  $R^2$  of around 50%. Overall, the results showed that the behavioral intention of using IT is positively influenced by the expected performance, the influence of the Medias, the self-manipulation and the confidence in the governance of the website of tax returns. Thus, significantly government support positively impacts the current use of these IT.

**Key words:** e-file in Morocco - UTAUT - Theory of confidence - Smart PLS

## INTRODUCTION

La variété des modèles mobilisés pour expliquer le comportement d'utilisation des TI dans les différents secteurs explique visiblement l'intérêt théorique et pratique porté à l'acceptation des TI, en l'occurrence dans le secteur de télé-déclarations et télé-paiement. Au plan empirique, les gouvernements sont confrontés à un certain nombre de défis et de complexités en terme de réussite d'adoption de leur politique orientée e-gouvernement.

Le modèle UTAUT (United Theory of Acceptance and Use of Technology) élaboré par Venkatesh et al (2003) (Figure 1) est considéré un parmi les modèles les plus utilisés depuis son avènement comme le confirme l'étude réalisée par Venkatesh et al en 2016. Ce modèle permet de prédire les facteurs d'acceptation des TI par les utilisateurs afin de réussir le processus d'adoption de la technologie dans les organisations. Toutefois, ce modèle a été appliqué fréquemment dans le domaine de l'entreprise, mais rarement validé dans le domaine d'e-gouvernement. Ce n'est que récemment au cours des cinq dernières années qu'on assiste à une orientation des chercheurs aux thématiques relatives à l'adoption des TI dans le cadre des politiques 'e-gouvernement' encore moins dans le domaine des télé-déclarations fiscales.

Dans ce sens, cette étude vise 'étude à identifier les facteurs qui expliquent l'acceptation des TI par les utilisateurs dans le secteur de télé-déclarations fiscales au Maroc. Ceci, en mobilisant une revue de littérature riche et solide et en réalisant une large étude auprès d'un échantillon représentatif de 850 d'utilisateurs (Comptables, administratifs, informaticiens et contribuables) afin de proposer un modèle d'acceptation des TI/TD susceptible d'appréhender la complexité et les particularités de l'adoption de ces applicatifs dans le contexte marocain.

Un rappel théorique du modèle 'UTAUT' est utile avant d'aborder la présentation d'une synthèse de revue de littérature sur son opérationnalisation dans le domaine d'e-gouvernement et essentiellement les TD fiscales. En suite, la proposition et le fondement du modèle de recherche et énonce des hypothèses, ainsi que la méthodologie adoptée. Finalement, une discussion des résultats obtenus et conclusions de recherche.

## 1 UTAUT APPLIQUE AU SECTEUR COMPTABLE ET FISCAL : L'E-GOUVERNEMENT

Sur la base des huit théories et modèles d'acceptation des technologies de l'information, le modèle UTAUT (figure 1) élaboré par Venkatesh et al. (2003) explique le comportement d'utilisation potentiel des TI par les individus essentiellement à travers quatre variables (Performance perçue, Effort perçu, Influence sociale,

Conditions de facilitation. En effet, les quatre construits explicatifs sont modérés par des variables (Genre, Age, Expérience et Volonté). Notant également que la force explicative de ce modèle se justifie notamment par une variance  $R^2$  d'environ 74% du comportement intentionnel d'utilisation.

Selon Venkatesh et al (2016), la théorie unifiée de l'acceptation et l'utilisation de la technologie (UTAUT) a été largement utilisée dans les systèmes d'information (SI). Depuis sa publication, le modèle UTAUT a connu une série d'évolution et d'applicabilité, validé par plusieurs auteurs (Wang et Shih, 2009). Dans cette optique, Williams et al (2015) ont rapporté que l'article original de l'UTAUT a été cité environ 5000 fois.

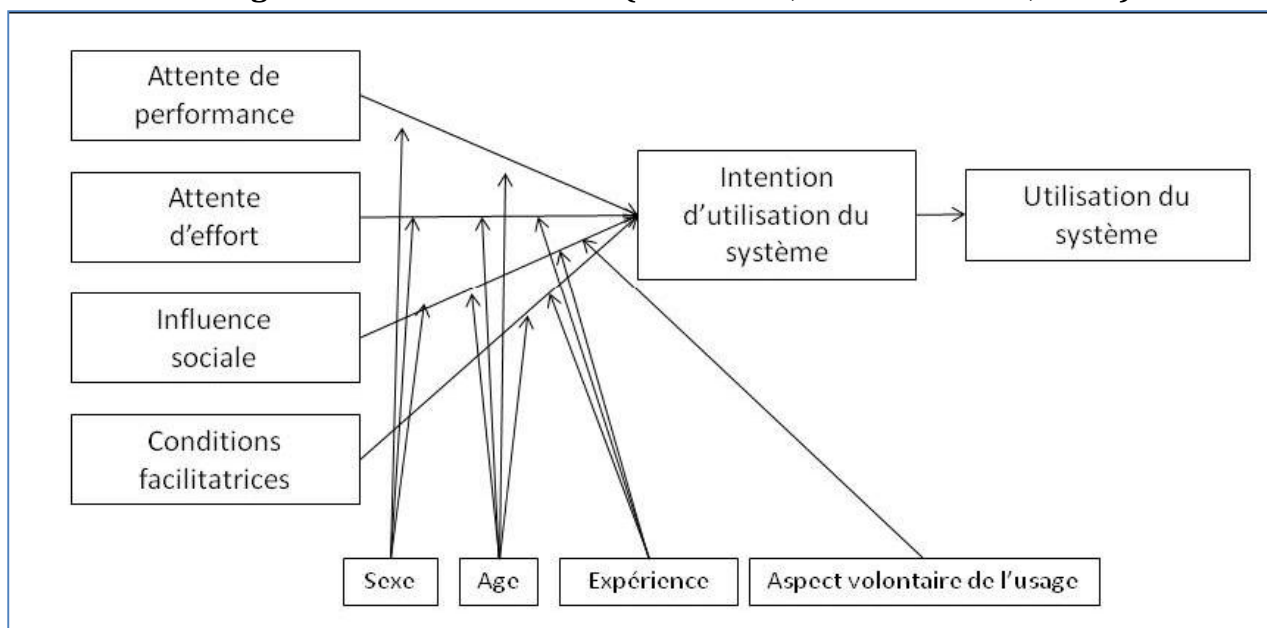
Le modèle de l'UTAUT, introduit par Venkatesh (2003), a été largement utilisé par les chercheurs puisqu'il était basé sur l'étude et l'analyse de nombreuses théories et modèles de l'utilisation de la technologie comme la théorie du comportement planifié (TCP), la théorie de la diffusion de l'innovation (TDI), le modèle de l'acceptation technologique (TMA), la théorie de L'Action Raisonnée (TAR) et la Théorie Sociale Cognitive (TSC). La puissance du modèle UTAUT s'explique ainsi, comme le montre le Tableau.1, par l'intégration de concepts issus de huit théories ou modèles.

**Tableau.1 Théories et modèles, base d'élaboration d'UTAUT**

<b>Théories</b>	<b>Auteurs</b>
La théorie de l'action raisonnée	(TRA, Fischbein et Ajzen, 1975),
Le modèle de l'acceptation technologique	(TAM, Davis, 1989),
Le modèle motivationnel	(MM, Davis, Bagozzi et Warshaw, 1992)
La théorie du comportement planifié	(TCP, Ajzen, 1991)
Le modèle combinant la TAM et la TCP	(C-TAM-TCP, Taylor et Todd, 1995),
Le modèle d'utilisation d'un ordinateur personnel	(Triandis, 1977 ; Thompson, Higgins et Howell, 1991)
La théorie de la diffusion de l'innovation	(Rogers, 2003 ; Moore et Benbasat, 1991)
La théorie de la cognition sociale	(Bandura, 1986 ; Compeau et Higgins, 1995)

Le modèle UTAUT (figure.1) de Venkatesh et al, (2003), fondé sur les théories et modèles d'acceptation des technologies, a mis en valeur quatre principaux construits qui influencent l'intention d'utilisation des TI.

**Figure.1 Le modèle UTAUT (Venkatesh, Morris et Davis, 2003)**



**La performance attendue :** est définie, selon Venkatesh et al. (2003), comme une échelle à travers laquelle la personne se positionne selon sa perception de la technologie en termes de gains de performance dans son travail, si elle croit que l'utilisation de ce système va l'aider à améliorer ses performances.

**L'effort attendu :** est défini comme « le degré de facilité associée à l'utilisation du système » (Venkatesh et al., 2003, p. 450). L'effort attendu est expliqué par trois concepts à partir des modèles élaborés : Facilité d'Utilisation Perçue (FUP) (TAM/TAM2), la complexité (MPCU), et la Facilité d'Utilisation (FU).

**L'influence sociale :** l'influence sociale se réfère à la perception qu'a un individu de ce que les personnes importantes pour lui pensent qu'elle doit ou ne doit pas accomplir, en lien avec le comportement en question. L'influence sociale a un impact sur le comportement au travers des processus psychologiques : la conformité, l'internalisation et l'identification. Ce construit s'appuie sur trois modèles : les facteurs sociaux (ce que je crois envers le groupe social auquel j'appartiens) (Thompson, Higgins et Howel, 1991), la norme subjective (ce que je crois, envers les personnes importantes pour moi, penseraient de moi si j'utilise le système), (Fishbein et Ajzen, 1975) et l'image (si je crois que l'utilisation du système va améliorer mon image vis-à-vis du groupe social) (Moore et Benbasat, 1991). Les résultats de l'étude de Venkatesh et Davis montrent que ces facteurs ne sont significatifs que dans le cas où l'usage d'un système est obligatoire. Se conformer à l'usage est alors vécu comme le résultat d'une pression sociale. Or, plus une personne acquiert de l'expérience, moins l'influence sociale se fait sentir, même si l'usage est contraint au départ.

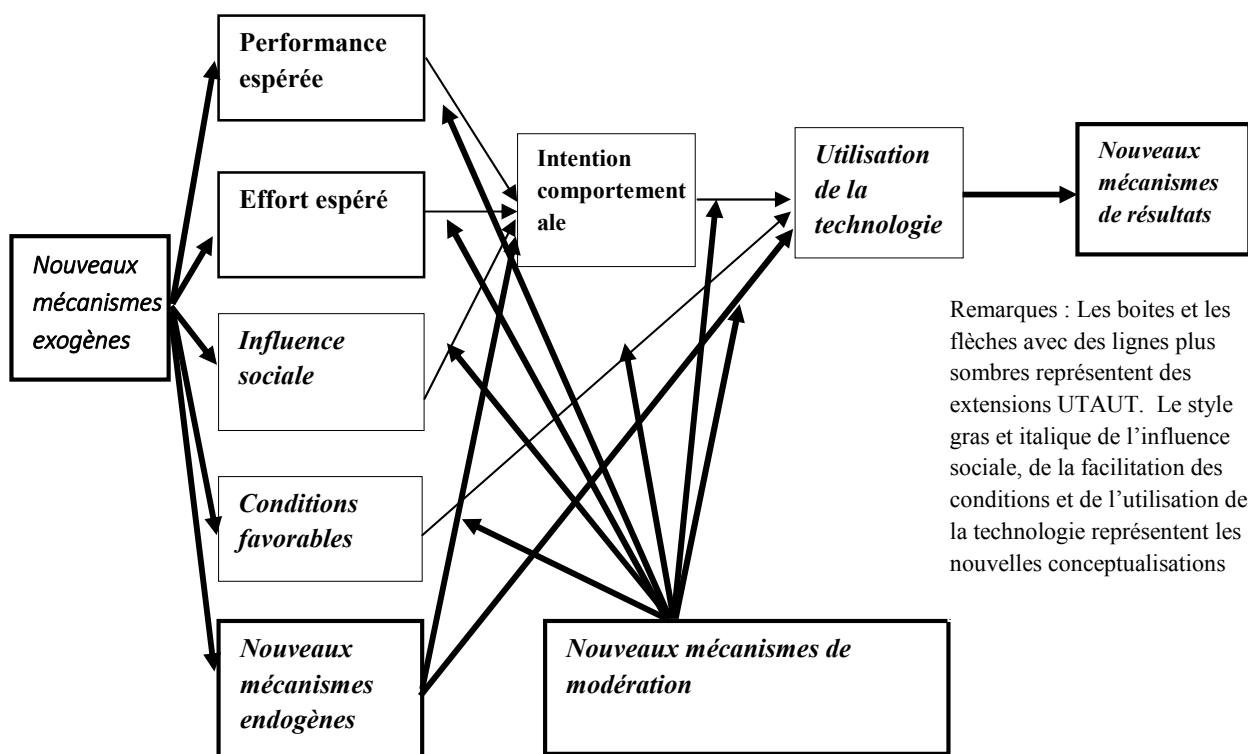
**Conditions de facilitation** : traduisent le contexte organisationnel favorable des infrastructures des TI, perçu comme élément facilitateur d'utilisation aux yeux des individus (Venkatesh et al., 2003). Cette définition illustre les concepts incorporés par trois variables : le contrôle comportemental perçu (TPB/DTPB, TAM, TPB), les conditions de facilitation (MPCU), et compatibilité (IDT).

**L'intention comportementale d'utilisation** : L'intention est l'indicateur qui permet de mesurer le degré d'acceptation du système. Dans le modèle UTAUT, l'intention représente la variable à expliquer. Aussi, l'intention intègre une dimension temporelle à savoir : l'intention de poursuivre, de continuer à utiliser le système, ou encore de le réutiliser.

Quand les utilisateurs ont déjà pris l'habitude d'utiliser le système, l'intention est appelée « usage », mais les items proposés pour mesurer l'acceptation ne varient que très peu : ils sont formulés par rapport à l'intention de réutiliser.

L'UTAUT (Venkatesh et al, 2003), étant un modèle intégrateur regroupant plusieurs théories et modèles d'acceptation de la technologie, a connu une extension à l'UTAUT 2 (Venkatesh et al, 2012), en ajoutant plus de variables explicatives à l'intention d'utilisation de la technologie. Plus récemment, Venkatesh et al., (2016) ont proposé un modèle intégrateur (figure 2) qui explique l'ensemble des facteurs développés dans les différents tableaux de synthèse déjà présentés.

**Figure 2. Les types des extensions du modèle UTAUT**





Dans l'ère actuel de numérisation, marqué par un recours massif à Internet et l'adoption du 'Cloud Computing', le secteur public de sa part se trouve devant l'impératif de s'engager et davantage dans des politiques orientées vers le e-gouvernement<sup>1</sup> (Schaupp et al., 2010).

Dans ce sens, le dépôt électronique a le potentiel d'améliorer le processus de déclaration fiscale pour le déposant tout en réduisant le coût pour les contribuables et les organismes de perception fiscale (Fletcher, 2002).

L'e-gouvernement permet globalement aux citoyens de rechercher et d'acquérir des informations pertinentes sans restriction géographique. Aussi, la nature interactive du e-gouvernement procure des avantages tant aux citoyens qu'aux bureaucrates (Ouest et al., 2008). Cependant, son adoption et acceptation par les citoyens n'a pas encore été pleinement réussi (Schaupp et al., 2010). Au plan empirique, malgré les efforts déployés de nombreux projets d'e-gouvernement ont connu un taux d'échec élevé d'environ 70% (Panda et Sahu, 2013). La faible utilisation des sites Web gouvernementaux est un problème mondial et de nombreux gouvernements ont été critiqués pour cette raison (Wang, 2014).

Fakhoury et al (2015) ont confirmé le même constat dans leur étude, indiquant que de telles utilisations des TI peuvent contribuer à améliorer la qualité de l'administration publique, mais l'adoption du système par les utilisateurs finaux demeure loin des avantages et performances attendues malgré les efforts continus dans de nombreux pays pour les faire accepter. En effet, la faible adoption des TI/TD par les utilisateurs finaux constitue des obstacles majeurs à la mise en œuvre réussie du gouvernement électronique (Fakhoury et al., 2015).

Généralement, une partie importante des citoyens manifeste actuellement la non qualité et le manque d'efficacité des systèmes conçus, d'où la difficulté à l'adopter et beaucoup d'entre eux continuent à manifester un comportement de résistance vis-à-vis de ce nouveau dispositif technologique (Fu et al., 2006 ; Weerakkody, 2013 ; Susanto, 2013 ; Lian, 2015 ; Chaouali, 2016).

Actuellement, nous constatons un consensus entre les chercheurs et les décideurs managers par rapport à l'intérêt croissant du dispositif technologique 'gouvernement électronique' comme moyen potentiel de modernisation de l'administration publique, permettant d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services, accroître l'efficacité de la gestion des ressources publiques, améliorer la gouvernance et renforcer la

---

<sup>1</sup> Le e-gouvernement ou gouvernement électronique peut être défini comme la fourniture d'informations et de services gouvernementaux aux citoyens par Internet ou à d'autres moyens numériques (Joseph, 2013, Ouest, 2004).

transparence démocratique (Carter et Belanger, 2005; Schaupp, 2010; Chaouali, 2016 ; Fakhoury et al., 2017).

Reconnaissant, ainsi le manque de maîtrise des concepts d'adoption des TI pour considérer cette complexité entourant l'administration électronique. De nombreuses études (à titre d'illustration Coursey et Norris, 2008; Chan et al., 2011; Dwivedi et al., 2012 et 2017; Hardy et Williams, 2011; Heeks et Bailur, 2007; Norris et Lloyd, 2006) ont reconnu cette fragmentation théorique ou un manque de développement théorique dans la recherche sur l'adoption du gouvernement électronique. De ce fait, il est nécessaire d'opter pour un renforcement de la revue de littérature relative à l'adoption du gouvernement électronique, en mobilisant les théories, modèles et concepts fondamentaux des SI/TI (Rana et al., 2015a, 2016 ; Dwivedi et al, 2012 ; 2017).

Pour appréhender cette complexité soulevée, en l'occurrence le modèle UTAUT a été jugé puissant en terme de pouvoir explicatif, et appliqué par plusieurs chercheurs dans le domaine de gouvernement électronique traitant l'adoption de services d'administration en ligne et d'autres technologies spécifiques (Al awadhi et Morris, 2008 ; Wang et Shih, 2009).

Dans cette optique, en 2010 Schaupp et al ont focalisé leur étude sur l'utilisation de la déclaration d'impôt en ligne, portée sur 260 contribuables américains. Ils ont enrichi le modèle 'UTAUT' en intégrant la confiance en ligne, le risque perçu et le biais d'optimisme. Les résultats obtenus indiquent que la performance attendue, l'influence sociale, les conditions favorables et le biais d'optimisme ont tous un impact significatif sur l'intention d'utilisation du fichier de dépôt électronique. La confiance en Internet et la confiance dans le fournisseur de fichiers électroniques ont montré une influence significative sur le risque perçu. Aussi, le paiement de l'impôt est obligatoire, mais le choix de le faire en ligne est volontaire (Schaupp et al., 2010).

Soulignant le rôle essentiel que joue l'administration électronique dans le développement politique et économique de la vision gouvernementale en Malisie, Yahya et al., (2012) ont étudié les facteurs qui influencent l'intention d'utiliser le portail e-Syariah par dans le cadre de l'extension du modèle UTAUT en intégrant la qualité de l'information et la qualité du système. Les résultats de leur étude indiquent que la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale, la qualité de l'information et la qualité du système impactent significativement l'intention d'utiliser le portail E-Syariah (Yahya et al., 2012). En 2013, et partant du constat que l'adoption et la diffusion du gouvernement électronique sont souvent entravées par de nombreux facteurs sociaux et individuels relatifs aux citoyens, l'étude empirique de Weerakkody et autres, auprès de 502 participants à Madinah City en Arabie Saoudite, a examiné le rôle des intermédiaires dans la facilitation de l'adoption et de la diffusion du gouvernement électronique. Les auteurs se sont basés conceptuellement sur modèle UTAUT étendu en intégrant la confiance dans Internet et les intermédiaires. Les



résultats de leur étude ont montré qu'il existe des relations significatives entre les facteurs qui influencent l'intention d'utiliser l'administration électronique, à savoir la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et la confiance de l'intermédiaire.

En 2015, Fakhoury et al montrent, dans leur étude quantitative menée au Liban à travers une enquête administrée auprès de 148 citoyens, qu'en développant la fiabilité, la confiance et la citoyenneté active, les citoyens augmentent leur intention comportementale d'utiliser les services d'e-gouvernement (Fakhoury et al., 2015). Quant à Chaouali et al, ils ont en 2016 appliqué le modèle UTAUT enrichi essentiellement par le construit de confiance multidimensionnelle sur 245 participants utilisateurs du système de télé-déclaration fiscale en Tunisie. Les résultats montrent une très forte variance de 87% expliquée par la performance attendue, l'effort attendu et la confiance multidimensionnelle (Chaouali et al; 2016). Bien que ces études ont mobilisé sur la base du modèle 'UTAUT' des constructions spécifiques au gouvernement électronique, telles que la confiance et le risque (Carter et Schaupp, 2009; Schaupp et al., 2010), il est nécessaire d'utiliser un modèle unifié e-gouvernement spécifique pour combler cette lacune de recherche (Dwivedi et al., 2017). Dans ce sens, Dwivedi et al ont développé et proposé un modèle unifié d'adoption du gouvernement électronique (UMEGA) basé sur le contexte spécifique au e-gouvernement. Un modèle qui a été validé en utilisant les données recueillies auprès de 377 répondants provenant de plusieurs villes sélectionnées en Inde et qui ont servi de base à l'analyse empirique des données. Les résultats indiquent que la modélisation explicite de l'attitude en tant que variable médiateur, influencée positivement par la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et négativement par le risque perçu, a considérablement amélioré le pouvoir explicatif du modèle théorique de 34% dans le cadre de l'UTAUT à 80% comme pouvoir explicatif important de l'intention de comportement UMEGA. Ce modèle unifié proposé dépasse tous les autres modèles théoriques, expliquant significativement l'intention comportementale d'utilisation, et constitue un pas vers la formulation d'un modèle unifié 'UMEGA' plus adapté aux spécificités du gouvernement électronique (Dwivedi et al.; 2017).

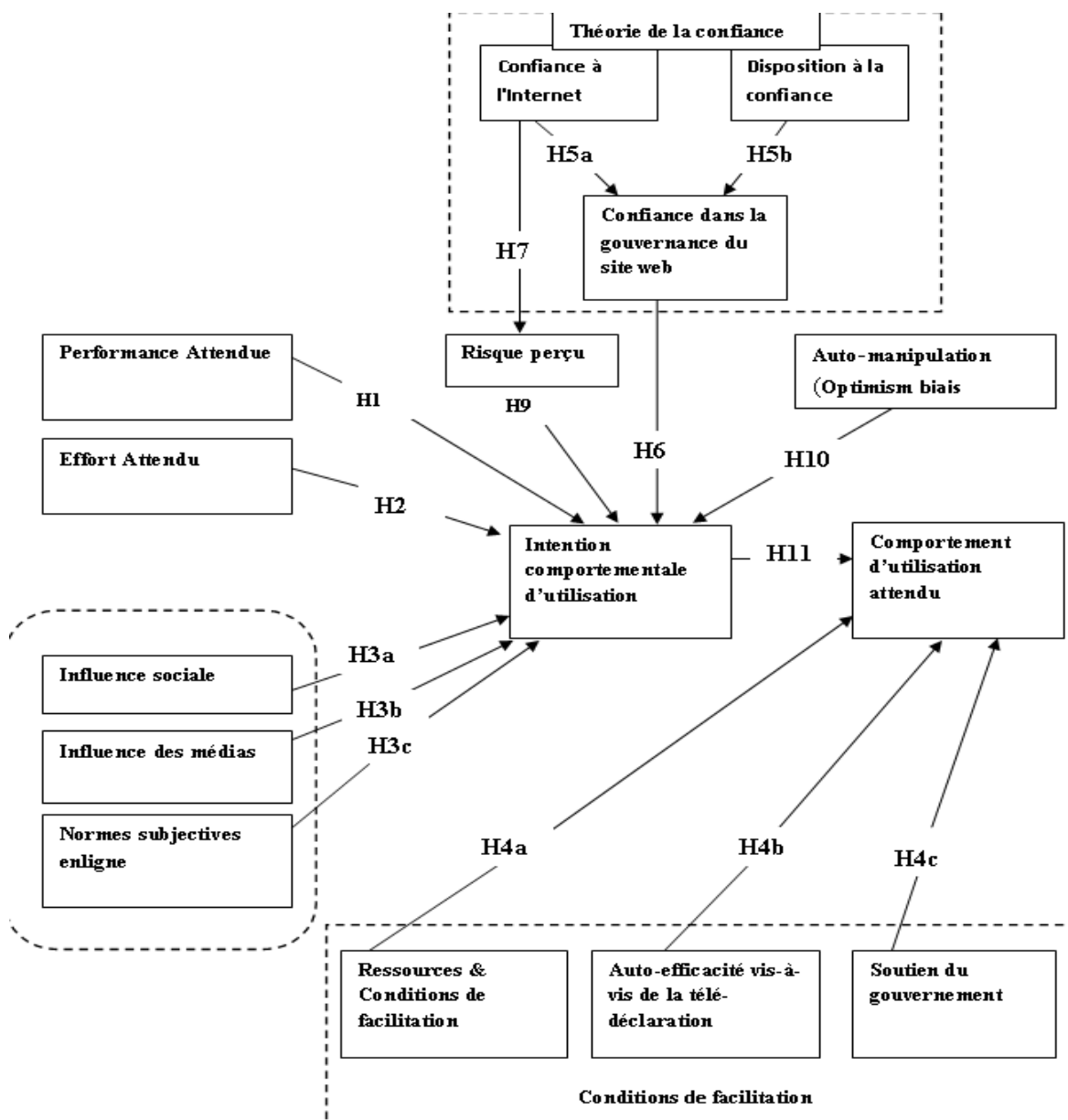
## **2 MODELE DE RECHERCHE ET HYPOTHESES**

La Figure 3 montre comment les différentes variables qui composent le modèle de recherche agissent les unes sur les autres. Les principales variables explicatives du modèle (Performance attendue, Effort attendu, Influence sociale, Conditions de facilitation, confiance dans le gouvernement du site web, le risque perçu et l'auto-manipulation) influencent la variable dépendante 'Comportement d'utilisation'. Cette dernière agit sur le construit appelé 'comportement d'utilisation attendue'.

Le modèle de recherche proposé est basé sur le modèle UTAUT. Il se compose de treize construits identifiés pour étudier les facteurs qui influencent l'acceptabilité du dépôt

fiscal électronique au Maroc comme le montre la figure ci-après. L'intention du comportement d'utilisation des TI/TD a été utilisée comme variable intermédiaire et les attentes comportementales en tant que variable dépendante. Notre objectif principal est de tester la significativité des relations (hypothèses) intégrées au modèle théorique pour évaluer la force explicative du modèle considéré pour prédire le comportement d'utilisation des individus (utilisateurs Vs non utilisateurs) vis-à-vis des TI/télé-déclaration fiscale au Maroc comme l'explique la figure 3.

**Figure 3-Modèle de recherche**



La performance attendue : est définie, selon Venkatesh et al. (2003), comme le niveau auquel un individu croit que le système d'information lui permet d'améliorer sa performance. Ils considèrent ce construit comme étant le plus fort prédicteur de l'intention d'utilisation de ce système. Les cinq concepts des différents modèles se référant à la performance attendue sont : l'utilité perçue (TAM/TAM2 et TAM-TPB), la motivation extrinsèque (MM), job-fit (MPCU), avantage relatif (IDT), et les résultats attendus (SCT). Aussi, les recherches sur les différences entre les sexes indiquent que les hommes ont tendance à être hautement orienté vers les tâches et par conséquent les performances attendues liées à l'accomplissement des tâches sont probablement plus importantes chez les hommes. La relation entre la performance attendue et le comportement d'utilisation est modérée par le genre et l'âge. D'où l'hypothèse suivante:

H1 : La performance attendue influence positivement le comportement d'utilisation.

L'effort attendu : est défini comme « le degré de facilité associée à l'utilisation du système » (Venkatesh et al., 2003, p. 450). Trois concepts à partir des modèles élaborés l'expliquent : Facilité d'Utilisation Perçue (FUP) (TAM/TAM2), la complexité (MPCU), et la Facilité d'Utilisation (FU) (IDT). Les variables de ce construit sont significatives uniquement durant la première phase d'implantation (*post-training*) et deviennent insignifiantes à travers les périodes où l'usage est maintenu ou étendu. Morris et Venkatesh (2000), montrent que l'effort attendu est plus remarquable chez les femmes que les hommes et pour les individus plus âgés. Par conséquent, les deux hypothèses suivantes sont formulées comme suit :

H2a : L'effort attendu influence positivement le comportement d'utilisation. L'influence de la FUP et l'UP sur ce comportement est modéré par le genre et l'âge de façon à ce que l'effet sera plus remarquable sur les femmes, en particuliers les plus jeunes dans leurs premiers stages d'expérience.

H2b : L'effort attendu influence positivement le comportement d'utilisation. La complexité et l'anxiété liées à l'usage des TI/SI n'ont pas une influence significative sur ce comportement.

L'influence sociale : indique le niveau d'influence d'un groupe sur l'utilisateur des TI/SI. Ce dernier qui peut, sous l'effet des croyances et normes de son groupe, changer ses attitudes et sa perception (Venkatesh et al., 2003). D'où l'hypothèse suivante :

H3: L'influence sociale influence positivement le comportement d'utilisation. Elle est modérée par le genre, l'âge et l'expérience de façon à ce que l'effet sera plus

remarquable sur les femmes qui sont obligées d'utiliser les TI/SI, en particuliers les plus jeunes dans leurs premiers stages d'expérience.

Conditions de facilitation : traduisent le contexte organisationnel favorable des infrastructures des TI/SI perçu comme élément facilitateur d'utilisation aux yeux des individus (Venkatesh et al., 2003). Cette définition illustre les concepts incorporés par trois variables : le contrôle comportemental perçu (TPB/DTPB, TAM, TPB), les conditions de facilitation (MPCU), et compatibilité (IDT). Les résultats empiriques indiquent que les conditions de facilitation ont une influence directe sur l'usage réel au-delà des explications à partir des intentions comportementales. L'effet est censé accroître avec l'expérience.

D'où l'hypothèse : H4 : Les conditions de facilitations influencent positivement le comportement d'utilisation. Elles sont modérées par le genre et l'âge de façon à ce que l'effet sera plus important sur les hommes en particuliers les plus jeunes. Le tableau 2, suivant illustre et explique la relation entre les différentes variables et les hypothèses constituant notre modèle de recherche :

Variables	Définition de variable/Références	Hypothèse et indices
<b>Performance Attendue</b>	<p>La performance attendue se réfère à la mesure dans laquelle l'utilisation d'un système de dépôt électronique fournira des avantages aux citoyens dans le dépôt d'impôts via Internet, (Venkatesh et al., 2012). Lorsqu'un citoyen croit que le système de dépôt électronique pourrait contribuer à des résultats positifs sans engager des efforts, il a tendance à constituer une intention considérable pour l'utiliser.</p> <p>Trois constructions constituent le concept de La performance attendue : la facilité d'utilisation perçue, la complexité et la facilité d'utilisation (Venkatesh et al., 2003).</p> <p>La similitude entre ces trois variables a également été analysée par Moore et Benbasat (1991), Plouffe et al., (2001), Thompson et al., (1991).</p> <p>La construction de la PA a été jugée significative dans les contextes d'utilisation volontaire et obligatoire, mais seulement dans l'utilisation initiale de la technologie (Venkatesh et al., 2003).</p> <p>La construction de PA devient insignifiante après des périodes d'utilisation prolongées et soutenues, ce qui est cohérent avec les recherches précédentes (Agarwal et Prasad, 1999; Thompson, Higgins et Howell, 1994) au sens de Venkatesh et al., (2012). Il a été noté que les constructions orientées vers l'effort sont habituellement plus saillantes aux premiers stades d'un comportement d'utilisation (Venkatesh et al., 2003). Cette étape initiale est plus considérable quand les problèmes de processus constituent des obstacles qui doivent être surmontés par les utilisateurs et plus tard seront dépassés, laissant place à des préoccupations au sujet des caractéristiques</p>	<p>H1. La performance attendue aura une influence significative sur l'intention d'utiliser un système de fichiers électroniques.</p> <p><b>Indices :</b></p> <p>PE1. L'utilisation du système de télé-déclaration accélérerait le processus de déclaration.</p> <p>PE2. Les avantages de télé-déclaration l'emportent sur les inconvénients.</p> <p>PE3. Dans l'ensemble, l'utilisation de télé-déclaration serait avantageuse.</p> <p>PE4. la télé-déclaration serait bénéfique pour moi.</p>

	spécifiques du système (Warkentin et al., 2002).	
<b>Effort Attendu</b>	<p>L'effort attendu : degré de facilité associé à l'utilisation du système (Al Awadhi et Morris, 2008; Venkatesh et al., 2003).</p> <p>L'effort attendu s'explique par la facilité perçue relative à l'utilisation du système de dépôt électronique par les citoyens (Venkatesh et al., 2012). Lorsqu'un citoyen croit que le système de dépôt électronique a des résultats positifs et sans engager plus d'efforts, la personne aura tendance à fournir plus efforts pour l'utiliser.</p>	<p>H2. L'effort attendu affecte positivement l'intention comportementale.</p> <p><b>Indices :</b></p> <p>EE1. Il serait facile pour moi d'entrer et de modifier des données lorsque j'utilise un système de télé-déclaration.</p> <p>EE2. Je trouve le système de télédéclaration facile à utiliser.</p> <p>EE3. Il serait facile pour moi d'entrer et de modifier des données lorsque j'utilise un système de télé-déclaration.</p> <p>EE4. Il serait facile pour moi de devenir compétent à utiliser le système de télé-déclaration</p>
<b>Influence Sociale</b>	<p>L'influence sociale : indique le niveau d'influence d'un groupe sur l'utilisateur des TI. Ce dernier qui peut, sous l'effet des croyances et normes de son groupe, changer ses attitudes et sa perception (Venkatesh et al., 2003).</p>	<p>H3a. L'influence sociale aura une influence significative sur l'intention d'utiliser un système de fichiers électroniques.</p> <p><b>Indices :</b></p> <p>SI1. Les personnes qui influent mon comportement me conseillent d'utiliser le système de télé-déclaration.</p> <p>SI2. Les gens qui sont importants pour moi pensent que je devrais utiliser le système de télé-déclaration.</p> <p>SI3. Je procède à la télé-déclaration en raison du nombre de personnes qui m'entourent et qui le font aussi.</p>
<b>Normes subjectives en</b>	<p>Les normes inhérentes, premier aspect de l'influence sociale, sont définies comme «</p>	<p>H3c. Les normes inhérentes affectent positivement l'intention comportementale.</p>



<b>ligne</b>	<p>l'influence du bouche-à-oreille par les amis, les collègues, les supérieurs et les autres adoptants antérieurs connus des utilisateurs potentiels » (Bhattacharjee, 2000, p. 413).</p> <p>Ils reflètent la pression des référents significatifs de la personne, qui est similaire à la notion de norme subjective de Fishbein et Ajzen (1975) (Rivis et Sheeran, 2003). Hsu et Chiu (2004) démontrent l'impact positif et significatif des normes injonctionnelles sur l'intention du comportement.</p>	<p><b>Indices :</b></p> <p>OSN1. La plupart des personnes avec qui je communique par Watsap influencent positivement mes croyances à propos de l'utilisation du dépôt électronique.</p> <p>OSN2. La plupart des personnes avec qui je communique par courrier électronique influencent positivement mes croyances à propos de l'utilisation du dépôt électronique.</p> <p>OSN3. La plupart des personnes avec qui je communique via Facebook influent positivement sur mes croyances concernant l'utilisation du dépôt électronique.</p> <p>OSN4. La plupart des personnes avec qui je communique via Twitter influent positivement sur mes croyances concernant l'utilisation du dépôt électronique.</p>
<b>Influence des Médiats</b>	<p>L'influence des médias se réfère essentiellement à l'influence des médias de masse (TV, radio et journaux) et des rapports d'experts (Bhattacharjee, 2000). Rogers (2003) souligne l'importance de l'influence des médias dans la détermination de l'adoption du dépôt électronique. Hong et al., (2008) fournissent un soutien empirique pour l'impact de l'influence médiatique sur les intentions et les comportements.</p>	<p>H3b. L'influence des médias influe positivement sur l'intention comportementale.</p> <p><b>Indices :</b></p> <p>MI1. Les médias et publicité recommandent systématiquement l'utilisation de télé-déclaration.</p> <p>MI2. Les articles, les critiques et la publicité suggèrent qu'utiliser le télé-déclaration peut être une bonne idée.</p> <p>MI3. les médias sont remplis de rapports, d'articles et de publicités suggérant que la télé-déclaration vaut la peine d'être utilisé.</p>
<b>Conditions Facilitatrices</b>	<p>La notion de conditions de facilitation des ressources est la deuxième dimension de la facilitation des conditions. Taylor et Todd (1995) font valoir que le manque de ressources constitue</p>	<p>H4a. Les conditions facilitant les ressources influent positivement sur les attentes comportementales.</p> <p><b>Indices :</b></p>

	<p>un obstacle à la performance des comportements. Par conséquent, la disponibilité du temps, du matériel, des logiciels, de l'accès à Internet, de la formation et du soutien est nécessaire pour utiliser les services de cyberadministration (Lu et al., 2008).</p> <p>La recherche suppose qu'un individu, en croyant qu'il possède des facteurs de ressources adéquats, est plus favorable à constituer une forte attente comportementale à l'égard de l'adoption électronique.</p> <p>Les conditions de facilitation ont été mesurées par la perception de pouvoir accéder aux ressources requises, ainsi que pour obtenir des connaissances et le soutien nécessaire pour utiliser un système de fichiers électroniques. En outre, les CF sont influencées par la perception de la technologie dans le mode de vie de l'utilisateur (Al Awadhi et Morris, 2008; Venkatesh et al., 2003). Les conditions de facilitation comprennent trois constructions racines : contrôle comportemental perçu, conditions facilitant et compatibilité. Chacune de ces constructions racines est opérationnelle pour inclure des aspects de l'environnement technologique et organisationnel qui sont destinés à éliminer les obstacles à l'utilisation (Venkatesh et al., 2003). La littérature antérieure du gouvernement électronique a identifié les conditions de facilitation comme un prédicteur significatif de l'intention d'utiliser (Al Awadhi et Morris, 2008; Hung et al., 2007).</p>	<p>FC1. Les ressources nécessaires pour utiliser le système de télé-déclaration sont disponibles pour moi.</p> <p>FC2. Je pourrais facilement accéder aux ressources nécessaires pour utiliser le système de télé-déclaration.</p> <p>FC3. J'ai des compétences et ressources suffisantes pour utiliser le système de télé-déclaration.</p> <p>FC4. Lorsque j'ai des problèmes lors de l'utilisation du système de télé-déclaration, quelqu'un peut m'aider à les résoudre</p>
<b>Auto- efficacité vis à vis de la télé-</b>	<p>L'auto-efficacité du dépôt électronique reflète la confiance en soi de l'individu dans sa capacité à utiliser le dépôt électronique (Tan et Teo, 2000). Luarn et Lin (2005) montrent qu'il est positivement associé à l'intention</p>	<p>H4b. L'auto-efficacité du dépôt électronique influe positivement sur les attentes comportementales.</p> <p><b><u>Indices :</u></b></p>

<b>déclaration</b>	comportementale. Ainsi, lorsqu'un citoyen a un niveau élevé de confiance dans ses compétences pour manipuler le dépôt électronique, il est plus susceptible de développer des attentes élevées pour l'adopter.	<p>EFSE1. Je me sentirais à l'aise en utilisant le système de télé-déclaration.</p> <p>EFSE2. Je serais en mesure d'utiliser le système de télé-déclaration pour mon propre compte.</p> <p>EFSE3. Je pourrais utiliser le système de télé-déclaration même s'il n'y avait personne autour pour m'aider.</p>
<b>Soutien du gouvernement</b>	<p>Le soutien du gouvernement traduit les efforts gouvernementaux qui exercent un effet sur le désir de l'individu d'utiliser le dépôt électronique (Teo et al., 2009). En effet, le gouvernement joue un rôle crucial dans la diffusion des technologies de l'information chez les citoyens.</p> <p>Chong et Ooi (2008) affirment que la mission du gouvernement est d'établir une solide infrastructure de télécommunication et réviser les textes de loi afin de répondre aux exigences de l'ère virtuelle. En outre, il devrait créer des agences qui conçoivent des stratégies nationales d'informatique, développent des portails gouvernementaux sur Internet et surveillent les sites transactionnels gouvernementaux et non gouvernementaux existants.</p>	<p>H4c. Le soutien du gouvernement affecte positivement les attentes comportementales.</p> <p><b>Indices :</b></p> <p>GS1. Le gouvernement marocain exige et approuve la télé-déclaration</p> <p>GS2. Le gouvernement marocain est actif dans la mise en place des installations (applications, logiciels..) pour faciliter le dépôt électronique.</p> <p>GS3. Le gouvernement marocain encourage l'utilisation d'Internet pour le dépôt de déclarations</p>
<b>Intention d'utilisation</b>	Venkatesh et al. (2006) constatent que les attentes comportementales prédisent les	<p><b>Indices :</b></p> <p>BI1. J'ai l'intention d'utiliser le système de télé-</p>

	comportements mieux que l'intention, lorsque l'anticipation est élevée et l'expérience est faible.	déclaration dans les prochains mois.  BI2. Je prédis que j'utiliserais le système de télé-déclaration dans les prochains mois.  BI3. Je planifie d'utiliser le système de télé-déclaration dans les prochains mois.
<b>Comportement attendu</b>	Venkatesh et al. (2008) soulignent fortement l'effet de l'intention comportementale sur les attentes comportementales. Ainsi, un citoyen tend à former un haut niveau d'attentes comportementales sur la base d'une forte intention comportementale (Chaouali et al., 2016).	H11. L'intention comportementale affecte positivement les attentes comportementales.  <b>Indices :</b>  BE1. J'espère utiliser le système de télé-déclaration dans les prochains mois.  BE2. J'utiliserai le système de télé-déclaration dans les prochains mois.  BE3. Je vais probablement utiliser le système de télé-déclaration dans les prochains mois.  BE4. Je vais utiliser le système de télé-déclaration dans les prochains mois.
<b>Confiance dans la gouvernance du site web de télé-déclaration</b>	Corritter et al., (2003, p. 740) définissent la confiance en vers un site Web comme « une attitude d'attentes confiante dans une situation de risque en ligne que les vulnérabilités ne seront pas exploitées ». La "séparation spatiale et temporelle" entre le système d'éveil et les citoyens augmente les perceptions du risque et de l'incertitude liées à l'environnement en ligne (Grabner-krauter, 2013, p. 43). Ainsi, la confiance est considérée comme un concept central dans les échanges via Internet (Yousafzai et al., 2009). Cependant, la confiance déclenche moins d'attention dans le contexte de l'administration électronique par rapport à la recherche sur le commerce électronique	H5a. La confiance dans la gouvernance du site web affecte positivement l'intention comportementale.  <b>Indices :</b>  TGWS1. Ce site web serait digne de confiance.  TGWS2. Ce site web serait honnête et fiable pour moi.  TGWS3. Ce site web peut inspirer confiance.

	<p>(Srivastava et Teo, 2009).</p> <p>Ainsi, le scepticisme des citoyens vis-à-vis du dépôt électronique est attribuable au manque de confiance (Belanger et Carter, 2008). Aussi, lorsqu'un citoyen perçoit que les fournisseurs de dépôt électronique ont les compétences nécessaires pour répondre à leurs attentes, s'en soucient et tiennent des promesses afin qu'ils adoptent le système de dépôt électronique (Chaouali et al., 2016).</p>	
<b>Confiance à l'Internet</b>	<p>La confiance est l'espérance que la promesse d'un autre peut être invoquée (Mayer et al., 1995; Zucker, 1986. cité dans Chaouali et al., 2016).</p> <p>La confiance à Internet fait référence à la perception que les citoyens ont de «la fiabilité de l'infrastructure Internet » (Teo et al., 2009, page 105).</p> <p>la confiance d'Internet est «la perception de la disponibilité des structures juridiques et techniques nécessaires telles que le cryptage, les promesses / garanties, les assurances, les règlements ou d'autres procédures dans l'Internet sans fil pour assurer l'adoption réussie du dépôt électronique (Luo et al., 2010, p. 224-225). Selon Teo et al. (2009), le développement d'Internet réduit le contrôle des individus sur leurs informations privées. Par conséquent, les problèmes de confidentialité et de sécurité apparaissent comme des facteurs clés dans les services en ligne (Yousafzai et al., 2009). Ainsi, les citoyens dépendent de leur confiance dans le canal par lequel le service est livré. Ensuite, la confiance d'Internet est transférée sur le site Web de la confiance du gouvernement, car ils n'ont pas encore le service. En outre, des recherches antérieures valident empiriquement l'impact de</p>	<p>H7. La confiance d'Internet affecte positivement la confiance du site Web du gouvernement.</p> <p><b>Indices :</b></p> <p>TI1. Internet a suffisamment de garanties pour que je me sente à l'aise en utilisant la télé-déclaration.</p> <p>TI2. Je suis convaincu que les structures juridiques et technologiques me protègent adéquatement contre les problèmes sur Internet.</p> <p>TI3. En général, Internet est un environnement robuste et sécurisé pour l'utilisation de télé-déclaration.</p> <p>TI4. Je suis convaincu que le cryptage et d'autres avancées technologiques relatifs à Internet me favorisent la sécurité pour utiliser de télé-déclaration</p>

	la confiance d'Internet sur la confiance du site (Zhou, 2012).	
<b>Disposition à la confiance</b>	<p>La disposition à la confiance fait référence à la « tendance à être disposée à dépendre des autres » (McKnight et al., 1998, p. 474). La disposition à la confiance est considérée comme un déterminant primordial de la confiance en ligne (Schoorman et al., 2007). Avant d'utiliser le dépôt électronique, le citoyen n'a pas de connaissances et d'expérience pour créer de la confiance. Les études antérieures valident empiriquement le rôle de la confiance en disposition pour déterminer la confiance en ligne (Zhou, 2011).</p>	<p>H5b. La disposition à la confiance affecte positivement la confiance dans le site Web du gouvernement.</p> <p><b>Indices :</b></p> <p>DIS1. Je fais généralement confiance aux autres personnes.</p> <p>DIS2. Je fais généralement confiance aux autres personnes à moins qu'elles ne me donnent une raison de ne pas le faire.</p> <p>DIS3. J'ai tendance à faire confiance à une personne même si j'ai peu de connaissance de lui.</p> <p>DIS4. Il est facile pour moi de faire confiance à une personne.</p>
<b>Risque perçu</b>	<p>Le risque perçu est défini comme la croyance du citoyen qu'il subira une perte tout en poursuivant un résultat donné (Warkentin et Gefen, 2002).</p> <p>Le risque perçu a le même effet sur l'adoption du gouvernement électronique (Carter et Belanger, 2005, Fu et al., 2006; Warkentin et Gefen, 2002).</p>	<p>H9. Les risques perçus affecteront négativement les intentions des utilisateurs d'utiliser des services de dépôt électronique basés sur le Cloud.</p> <p><b>Indices :</b></p> <p>PR1. Je me sentrais mal à l'aise si j'utilise Internet pour déposer mes impôts.</p> <p>PR2. Je ne pense pas qu'il soit sécuritaire d'utiliser les méthodes de fichiers électroniques en raison des</p>



		problèmes de confidentialité et de sécurité.  PR3. L'utilisation du système de télé-déclaration peut entraîner un vole de mes informations confidentielles.
--	--	---

**Tableau 2. Définition des variables et hypothèses du modèle de recherche**

### 3 METHODOLOGIE

#### 3.1. Construction de l'outil de mesure

Afin de tester le modèle de recherche proposé et généraliser l'enquête sur un grand nombre d'utilisateurs finaux des systèmes de 'Télé-déclaration et télé-paiement fiscale de la DGI (Direction générale des Impôts) ', les auteurs ont adopté une démarche quantitative par l'élaboration d'un questionnaire. L'identification et le recensement préalable de la population cible a permis d'interroger des individus répartis sur un large périmètre géographique permettant de constituer un échantillon représentatif de 950 utilisateurs de ces systèmes.

Pour ce faire, le questionnaire, principal instrument de mesure dans cette phase de test, a été élaboré à partir d'une synthèse des recherches antérieures sur l'acceptation des TI. Aussi, la plupart des items du questionnaire ont été confirmés par le test des construits de base qui ont servi à l'élaboration du modèle UTAUT (Venkatesh et al., 2003). Tous ces items ont été traduits jusqu'à obtention de l'unanimité sur les traductions françaises retenues. L'échelle de Likert à 7 points (1. Pas du tout d'accord, 2. Pas d'accord, 3. Plutôt pas d'accord, 4. Neutre, 5. Plutôt d'accord, 6. D'accord, 7. Tout à fait d'accord) a été utilisée pour toutes les variables sauf les modératrices, l'implication, le profil d'utilisateur et l'organisation.

#### 3.2. Déroulement de l'enquête et élaboration du questionnaire

L'échantillon constitué par des utilisateurs finaux du système Télé-déclaration et télé-paiement fiscale de la DGI (Direction générale des Impôts) est composé de profils variés et considère pratiquement tous les utilisateurs ou utilisateurs potentiels de toutes les régions du Maroc. Ce qui a procuré une représentativité très significative permettant de mieux cerner le phénomène d'acceptation de ces systèmes dans le contexte comptable et fiscale Marocain. Aussi, afin d'assurer la qualité des données collectées une attention particulière a été portée à la phase d'administration du questionnaire. Une première distribution du questionnaire a été effectuée en mi-avril 2017. Il a été administré auprès de 840 professionnels directement concernés par

l'utilisation et l'exploitation des télédéclaration-télépaiement : Trois grandes catégories sont ciblées ; les cadres salariés des entreprises (Comptables, chef comptables, RAF/DAF, responsables SI), les cadres salariés de la DGI (Administrateurs, Inspecteurs des impôts, Chefs de services), et les professions libérales (Experts comptables, Comptables agréées, Consultants). Ce premier envoi visait à s'assurer que les items proposés et les libellés des variables sont compréhensibles pour les personnes interrogées. Après l'étape d'administration, seulement 485 réponses ont été retenues pour analyse.

Après, administration du questionnaire a été effectuée en mi-mai 2017 en face à face auprès de 110 utilisateurs de TI (Télédéclaration/Télépaiement) à l'occasion du «CIDAF» congrès international des directeurs administratifs et financiers, qui a vu la concentration en même temps, et dans un même lieu, une sélection des responsables des chiffres et utilisateurs de cette TI.

La version finale du questionnaire s'est composée de 52 questions, ce qui correspond à 15 minutes en moyenne de temps de réponse. A l'exception des questions « Votre fonction dans l'organisation ? », « Depuis quand vous avez commencé l'utilisation du système ? » et « En moyenne, combien de temps passez-vous sur le système ? », toutes les autres sont de type fermé. L'échelle adoptée est une échelle de Likerts à sept points allant de « tout à fait d'accord » au « pas du tout d'accord ».

#### **4 Analyse des Résultats et discussion**

Après l'épuration d'échelles psychométriques et l'analyse descriptive des données, à l'aide du logiciel SmartPLS, des tests ont été effectués pour obtenir le modèle de mesure le plus pertinent possible.

##### **4.1 Analyse descriptive**

##### **Echantillon et population**

L'échantillon retenu est composé d'utilisateurs finaux des systèmes d'information Télé-déclaration et télé-paiement fiscale. Il est représentatif de la population cible, estimé à 950 individus potentiellement utilisateurs de ces systèmes dans les diverses organisations couvertes par l'enquête au Maroc. Précisément, de cette population, seuls les utilisateurs qui ont, par défaut, un accès régulier à l'un de ces deux systèmes au sein des principales organisations identifiées ont été conviés à participer à cette étude, soit approximativement deux tiers de la population estimée à 651 personnes. La collecte des données a concerné au total 32 villes à l'échelle nationale, dont ; 14 grandes villes : Rabat, Casablanca, Marrakech, Agadir, Mohammedia, Fès, Ouarzazate, Salé, Al Jadida, Tétouan, Kenitra, Meknès, Benimellal et Oujda, et 6 villes moyennes à savoir : Berrchid, Laayoune, Temara, Khouribga, Essaouira Settat. Le reste concerne 11 petites villes.

Notre activité de la collecte des données a concerné essentiellement Marrakech, Casablanca, Rabat, Agadir et Ouarzazate. En effet, ces villes s'accaparent à elles seules 89% de l'effectif total des enquêtés. Ceci s'explique par la réactivité des membres de notre réseau professionnel et personnel au niveau de notre région : 75%, (Marrakech : 71%, Agadir 3%, Ouarzazate 2%), ainsi que par la culture professionnelle plus mature au niveau de l'axe Rabat-Casablanca qui totalise 14%, soit respectivement de 3% et 11%.

Finalement, et après l'étape d'administration, 485 réponses ont été retenues pour analyse sur le logiciel SMART PLS (soit un taux de sondage de 74%). L'écart de 166 observations non retenues s'explique comme suit :

- 85 réponses collectées ont été écartées à cause de l'incomplétude des réponses ;
- 81 individus interrogés ont refusé de remplir le questionnaire pour des raisons divers. des refus<sup>2</sup> qui s'expliquent par, d'une part l'argument de confidentialité pour le cas des cadres de la direction des impôts, et d'autres parts, selon certains comptables et experts comptables, la caractère obligatoire de cette TI, rend les questions sans intérêts.

### Répartition des répondants à l'échantillon

Le Tableau 3 ci-dessous montre la répartition des répondants selon leur genre a révélé que 69,7% des répondants étaient des hommes contre 30,3% des femmes. Quelque soit le genre, plus que deux tiers (2/3) des répondants sont âgés de moins de 40 ans (68,7%).

**Tableau 3 – Répartition des répondants selon le genre et l'âge**

Age/Genre	F	H	Total	%
-30 ans	91	80	171	35,3%
30-40	40	122	162	33,4%
41-50	14	92	106	21,9%
51+	2	44	46	9,5%
Total	147	338	<b>485</b>	100%
%	30,3%	69,7%	100%	

<sup>2</sup> Point que nous discuterons d'une manière détaillée par la suite lors de la discussion du modèle structurel par région.

Selon leur fonction : La répartition des répondants selon leur statut en fonction de l'utilisation de la technologie a révélé la typologie suivante :

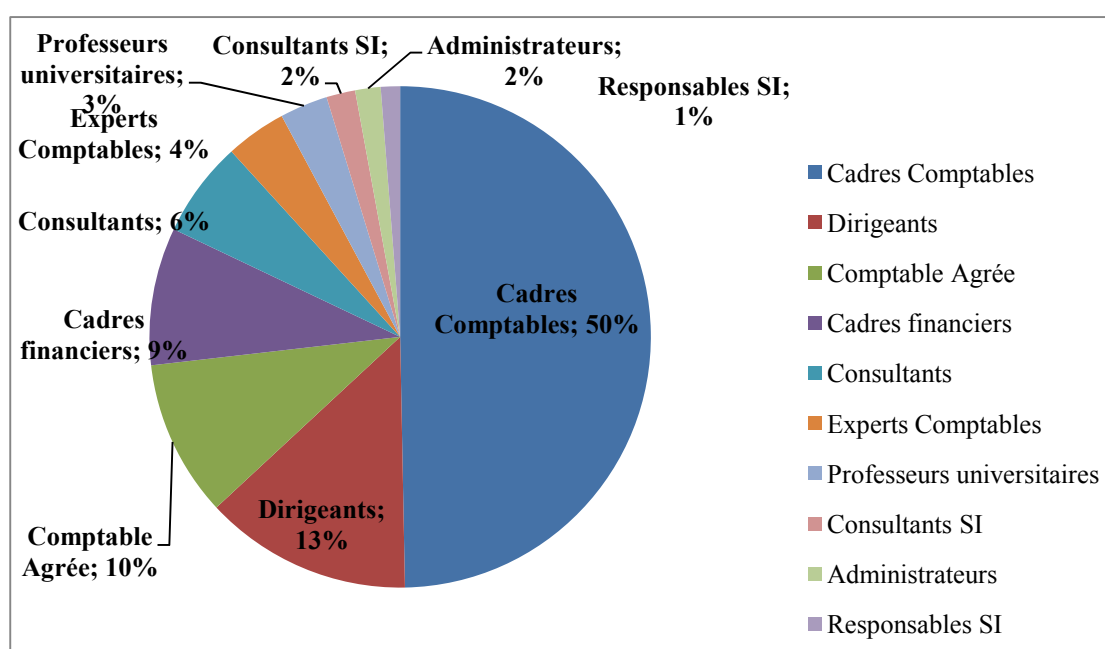
• Cadre Comptable	50%	• Expert Comptable	4%
• Dirigeant (*)	13%	• Professeur universitaire (**)	3%
• Comptable Agrée	10%	• Consultant SI	2%
• Cadre financier	9%	• Administrateur	2%
• Consultant	6%	• Responsable SI	1%

(\*) Les dirigeants ont été aussi questionnés vue leur utilisation de cette TI, essentiellement, dans sa partie validation des télé-déclarations et le télépaiement d'impôts.

(\*\*) Les professeurs universitaires concernés ici, ont participé à double titre : entant que consultant et entant que profession libérale (Comptable agréée ou expert comptable) et sont donc impliqué dans l'utilisation de cette TI.

La répartition de ces acteurs montre que la moitié des répondants dans le cadre de la TI « télédéclaration-télépaiement » sont les cadres comptables (50%), cette catégorie comprend les techniciens et chefs comptables qui opèrent directement et quotidiennement sur le système au même titre que les comptables agréées et cadres financiers qui représentent ensemble (19%). Le graphique ci-dessous présente visiblement cette répartition selon le profil.

**Figure 4. Répartition des répondants selon le profil**



Au plan de répartition sectorielle, le tableau ci-dessous confirme que le secteur privé (73%) prime globalement en termes d'effectif sur le secteur public (5%), quant aux professions libérales elles sont représentées à hauteur de 22%. Cette répartition s'explique par le fait que la TI de télé-déclaration et télépaiement est destinée essentiellement au contribuable qui en est le principal utilisateur, de ce fait les trois quarts des répondants sont issus de ce secteur.

**Tableau 4. Répartition spatiale des utilisateurs selon le type de la TI**

Zone géographique	Plate forme utilisée				Totaux
	UDD	DTD	DTP	NU	
Agadir et Régions	12	6	7	1	26
Marrakech et régions	282	22	55	6	365
Casablanca et Régions	38	9	18	0	65
Rabat et régions	14	0	8	1	23
Tanger et Régions	6	0	0	0	6
Totaux	352	37	88	8	485
%	73%	8%	18%	2%	100%

UTDP : Utilisateur de télédéclaration et de télépaiement

UTD : Utilisateur de télédéclaration seulement

UTP : Utilisateur de télépaiement

NU : Non utilisateur

Ayant vérifié la qualité psychométrique du questionnaire (instrument de mesure) et celle des données recueillies pendant l'enquête, l'étape suivante consiste à expliquer les résultats obtenus et à décrire le processus qui a permis l'obtention du modèle d'acceptation des SI qui tient compte du contexte et considère les spécificités du secteur comptable et fiscal marocain.

## 4.2 Analyse explicative et ajustement du modèle de mesure

Afin de révéler le modèle final, il est nécessaire de réaliser les tests (1) de fiabilité des items, (2) de la validité convergente des indicateurs de mesure avec les construits et (3) de la validité discriminante.

### Fiabilité des items

La fiabilité des items est examinée par les *loadings*, qui consistent à vérifier la corrélation des indicateurs de mesure en respectant leurs construits théoriques. Les

items retenus sont ceux dont les *loadings* ont des valeurs supérieures à 0.7 (Chin, 1998). Tous les autres sont retirés, mais ils ont fait l'objet d'un examen pour comprendre les raisons qui ont conduit à des valeurs inférieures au seuil de 0.7 préconisé. Une faible valeur peut être le résultat : (1) d'un item mal-exprimé, ce qui entraîne une faible fiabilité, (2) l'existence d'un item inapproprié, ce qui explique une mauvaise validité de contenu, ou (3) d'un transfert impropre d'un item d'un contexte à un autre, ce qui traduit la non-généralisation des items au sein des contextes. Les résultats sont présentés plus loin, montrent que pour l'ensemble des construits, tous les items possèdent un seuil de *loadings* supérieur à 0.7, soit pour la plupart une valeur supérieure à 0.8.

### Validité convergente et discriminante

La validité convergente consiste à calculer la variance moyenne partagée entre un construit et ses items (Hulland, 1999). Elle est vérifiée par la fiabilité composite (FC). La valeur de cette dernière doit être supérieure à 0.7 (Fornell, 1982). La figure 6 ci-dessous regroupe les valeurs obtenues après la génération du *Bootstrap*. Pour chaque construit sa fiabilité composite est supérieure à 0.80. La validité convergente de chaque facteur utilisé dans ce modèle semble être acceptable et satisfaisante. En fait, les facteurs « Compatibilité » et « Performance attendue » présentent une forte cohérence interne avec une fiabilité composée de 0,9. Les autres facteurs présentent une cohérence interne acceptable avec une fiabilité composée de 0,8.

**Tableau 5. Fiabilité Composite par construit**

Fiabilité des construits	Cronbach's Alpha	Fiabilité composite	Variance moyenne extraite (AVE)
Confiance dans la gouvernance du site web	0.923	0.923	0.800
Normes subjectives en ligne_	0.910	0.911	0.719
Confiance à l'Internet	0.885	0.883	0.655
Disposition à la confiance_	0.847	0.846	0.585
Performance Attendue	0.812	0.815	0.526
Effort Attendu_	0.799	0.801	0.504
Influence des médias_	0.794	0.796	0.568
Ressources et Conditions de facilitation_	0.793	0.806	0.511
Risque perçu	0.769	0.773	0.411
Auto-efficacité vis-à-vis de la télé-déclaration	0.743	0.742	0.495
Auto-manipulation (Optimism biais)	0.729	0.727	0.471
Influence sociale	0.680	0.696	0.438
Soutien du gouvernement	0.673	0.680	0.518
Intention comportementale d'utilisation_	0.803	0.812	0.595
Comportement attendue	0.918	0.918	0.789



La validité discriminante consiste à prouver que la variance partagée entre un construit et ses indicateurs de mesures est supérieure à la variance partagée entre deux construits. Dans le contexte du PLS, le seul critère adéquat à la validité discriminante est que le construit doit plutôt partager la plus grande variance avec ses indicateurs de mesure qu'avec les autres construits du modèle donné (Hulland, 1999). Pour appliquer la validité discriminante, Fornell et Larcker (1981) suggèrent l'utilisation de l'AVE (*Average Variance Extracted*). Sa valeur doit être plus supérieure à la variance partagée entre le construit et les autres construits du modèle (la corrélation carrée entre deux construits). Ceci peut être confirmé dans la matrice de corrélation qui inclut les corrélations entre les construits dans les éléments de la partie gauche inférieure de la diagonale de la matrice, et les valeurs de la racine carrée de l'AVE calculée pour chaque construit tout au long de la diagonale.

Pour avoir une validité discriminante adéquate, les valeurs présentées dans la diagonale de la matrice doivent être significativement plus élevées que les éléments en dehors de la diagonale correspondant aux lignes et aux colonnes (Hulland, 1999).

L'analyse des trois indices a permis de constater que les conditions requises pour assurer la validité du modèle de mesure sont assurées : l'homogénéité des échelles est suffisante, la validité convergente (évaluée par les contributions factorielles, et la variance moyenne extraite) ainsi que la validité discriminante (évaluée par l'examen des corrélations entre construits et par les contributions croisées) sont satisfaisantes et significatives.

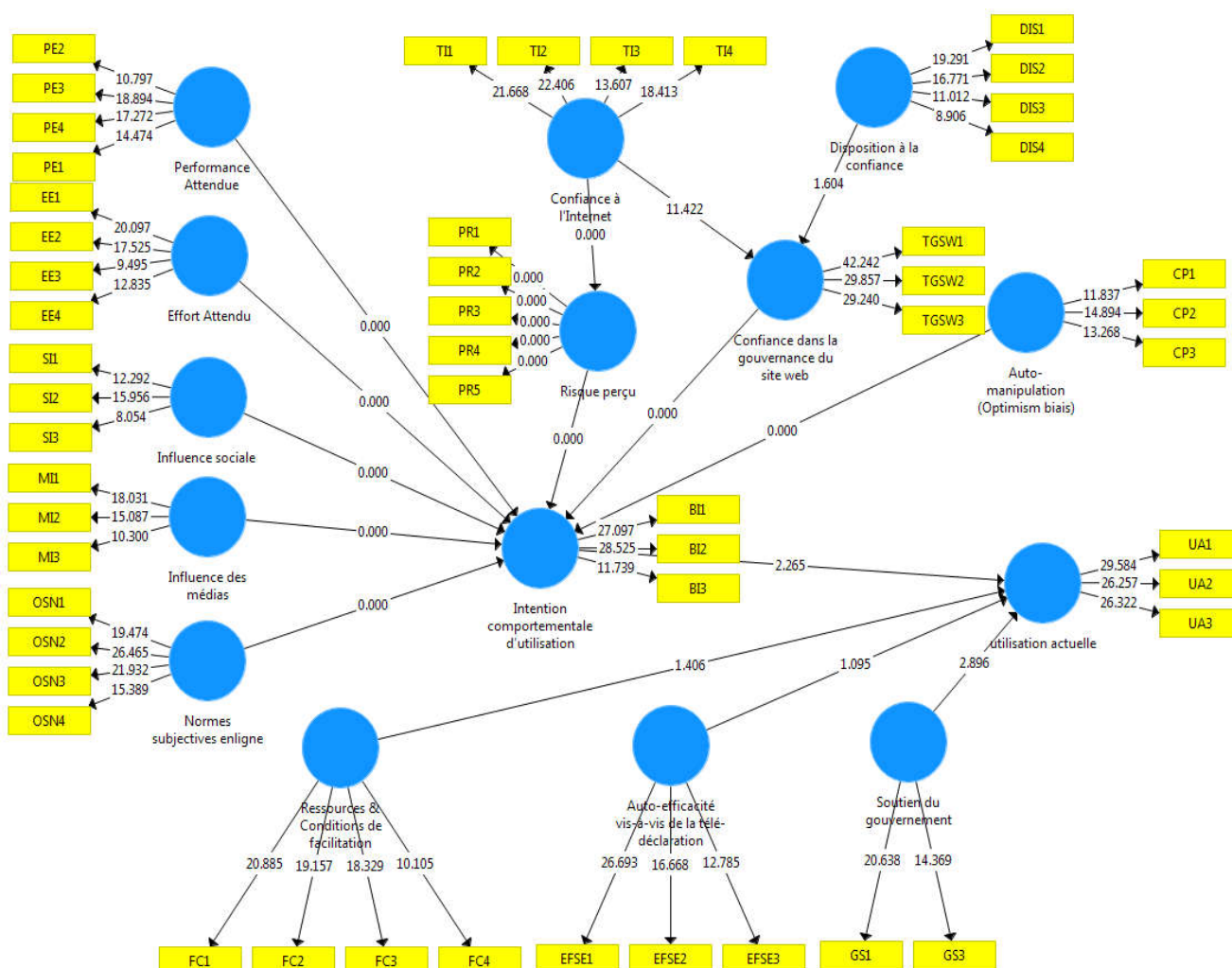
### **4.3 Test des hypothèses et ajustement du modèle structurel de recherche**

Une fois la spécification du modèle théorique achevée, l'estimation du modèle structurel est réalisée de manière itérative. Dans le modèle de mesure, les variables latentes sont estimées par des combinaisons linéaires de leurs indicateurs pondérés. Dans le modèle structurel, les liens entre variables latentes (coefficients de régression linéaires) sont estimés par des régressions multiples entre l'ensemble des variables sélectionnées. Autrement dit, le test des hypothèses passe par l'estimation d'un modèle structurel reproduisant les relations supposées entre les variables latentes. La validation des hypothèses dépend fondamentalement de la significativité des relations structurelles obtenues. A ce niveau, les auteurs rappellent que pour le traitement des analyses de régression PLS, ils ont opté pour le logiciel Smart.PLS, recommandé par Ringle et al. (2005), en raison de la convivialité de son interface et de la possibilité d'obtenir des représentations graphiques des modèles estimés. La qualité du modèle global peut être estimée en observant les coefficients de détermination ( $R^2$ ), qui rendent compte de la variance expliquée des variables endogènes, et en s'assurant également de la validité et de l'ampleur des coefficients structurels, qui évaluent

l'importance des effets. La significativité des coefficients a été estimée par une procédure de *bootstrap* (485 observations avec 600 itérations). L'objectif à ce niveau est la maximisation de la variance expliquée des variables dépendantes par les variables indépendantes.

Le test des hypothèses consiste à l'estimation d'un modèle structurel significatif générant les relations prétendues entre les construits latents. La confirmation de ces hypothèses dépend de l'importance et de la significativité des relations structurelles obtenues. Ainsi, la qualité du modèle structurel peut être jugée satisfaisante à partir de l'observation d'un haut coefficient de détermination ( $R^2$ ) de la variance expliquée des variables endogènes, mais également en vérifiant l'importance des effets mesurés par les coefficients structurels. A ce titre, Falk et Miller (1992) suggèrent qu'un « bon modèle » doit présenter des coefficients de détermination supérieurs à 0,1. Quant à Chinn (1998), il considère que « pour pouvoir être considérés comme significatifs : les coefficients structurels standardisés devraient être au minimum égaux à 0,20, et idéalement, supérieurs à 0,3 ». Ce travail retient la recommandation statistique de 1,96.

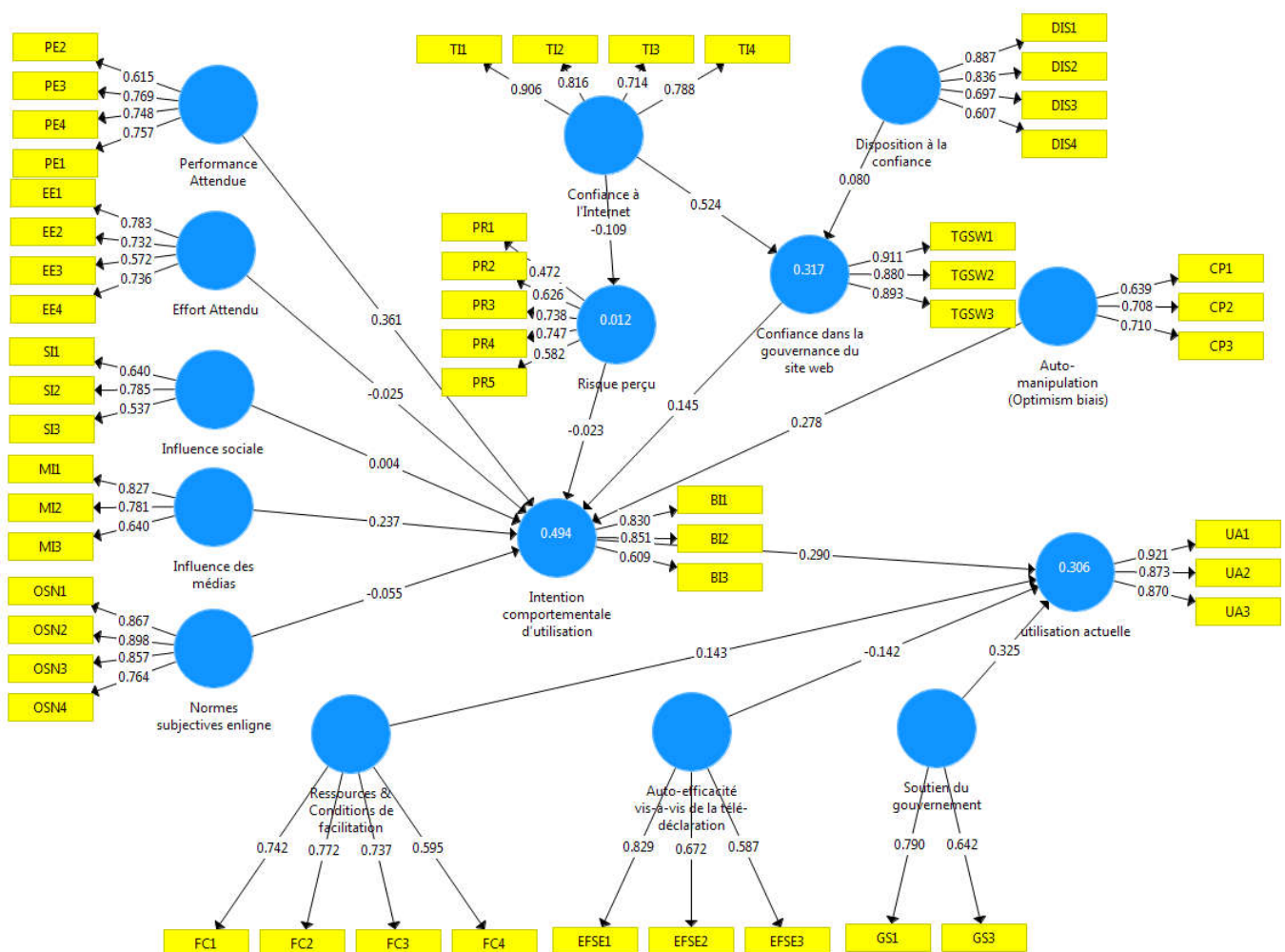
**Figure 5. Modèle structurel général**



### Analyse des relations structurelles sans intégration des effets modérateurs

Ayant stabilisé le modèle de mesure, l'étape suivante consiste à tester les hypothèses de recherche en calculant les coefficients de corrélation entre les variables (*path coefficient*) et leur niveau de significativité (*T-values*). Les résultats sont schématisés dans la Figure 8 ci-dessous. La figure montre les résultats des tests des hypothèses formulées avec un du taux de la variance expliquée  $R^2$  (49,4%) après ajustement du modèle structurel. La Figure 6 suivante reproduit les relations existantes entre les construits latents, pour mettre l'accent sur l'importance de la significativité (*T-values*) des relations structurelles obtenues après ajustement du modèle structurel. A ce niveau, la significativité des coefficients a été estimée par une procédure de *bootstrap*.

Figure 6. Modèle structurel ajusté



Sur un total de 14 hypothèses six ont été confirmées alors que huit autres ont été rejetées. En effet, l'ajustement considéré du modèle ci-dessus a conduit à une formulation plus précise des hypothèses de recherche en terme de décision comme l'explique le tableau suivant.

**Tableau. 6 - Résultats d'ajustement du modèle structurel**

<b>Variables latentes</b>	<b>Corrélation et significativité (<i>T Student</i>)  (après ajustement)</b>	<b>Décision</b>
Performance Attendue	0,361	H1 : Retenue
Effort Attendu	-0,025	H2 : Rejetée
Influence sociale	-0,004	H3a : Rejetée
Influence des médias	0,237	H3b : Retenue
Normes subjectives en ligne	-0,055	H3c : Rejetée
Ressources et Conditions de facilitation	0,143	H4a : Rejetée
Auto-efficacité vis-à-vis de la télé-déclaration	- 0,143	H4b : Rejetée
Soutien du gouvernement	0,325	H4c : Retenue
Disposition à la confiance_	0,080	H5b : Rejetée
Confiance dans la gouvernance du site web	0,145	H6 : Rejetée
Confiance à l'Internet	0,524	H7 : Retenue
Risque perçu	-0 ,023	H9 :: Rejetée
Auto-manipulation (Optimism biais)	0,278	H10 : Retenue
Intention comportementale d'utilisation	0,290	H11 : Retenue

## DISCUSSION

Le gouvernement électronique basé sur les TI 'Cloud' est considéré comme tendance actuelle des services d'information en ligne dans le cadre de la politique gouvernementale globale baptisée 'Maroc numérique'. Le survol de la revue de littérature mobilisée dans cette recherche sur l'adoption du gouvernement électronique s'est focalisé sur l'évolution des services en ligne depuis son émergence, et nous a servi comme assise fondamentale pour proposer notre modèle de recherche. Aussi, la croissance continue de la recherche basée sur l'UTAUT, comme modèle choisi dans cette étude, est essentiellement due à la prolifération et à la diffusion de nouvelles technologies de l'information (Sykes, 2015, Sykes, Venkatesh et Johnson, 2014, Venkatech et al., 2016). La question de recherche de l'étude a porté sur la construction d'un modèle intégré qui identifie considérablement, avec un pouvoir explicatif 'R<sup>2</sup>' de 49,4% après ajustement du modèle structurel, l'impact des perceptions de biais d'utilisation, de confiance, de soutien de gouvernement qui s'ajoutent aux facteurs explicatifs du modèle UTAUT sur l'intention des contribuables marocains d'utiliser les TI/TD adoptées.

Cette étude développe et valide empiriquement un modèle de recherche qui prolonge l'UTAUT en intégrant la théorie de confiance, le risque perçu et le biais d'utilisation dans un contexte de service de gouvernement électronique assez émergent, et dont les recherches sont encore à ses des phases exploratoires. Ainsi, pour reprendre l'analyse de Scott (2006), les citoyens contribuables sont plus susceptibles d'être sceptiques envers les gouvernements en terme de confiance. En même temps, ils exigent davantage aux gouvernements d'être impliqué et de pouvoir participer directement aux problèmes organisationnels qui les touchent. Force aussi est de constater, qu'au niveau légal au Maroc, la loi de finance oblige les télé-déclarations des personnes physiques depuis Janvier 2018. Ce qui augmentera davantage la complexité d'acceptabilité de ces systèmes 'TI/TD', et constituera pour nous un terrain assez fertile d'investigation de cette thématique sur le même territoire mais appliqué à des nouveaux échantillons. Dans ce sens, les résultats de Diwivedi et autres (2017) soulignent la différence majeure entre les gouvernements étatiques et les autres organisations privées est au niveau de la nature obligatoire d'utilisation plutôt que volontaire, des relations. Les organismes gouvernementaux peuvent être tenus par la loi de partager des informations avec d'autres organismes (banques) ou avec les contribuables, en intensifiant le besoin de confiance dans l'administration électronique pour réussir. L'intérêt de l'aspect de la discussion sur la confiance (ou le risque) dans le gouvernement électronique émerge des opinions fortes des citoyens sur les entités politiques. De même, Diwivedi et autres (2017) confirment que tout en interagissant avec les services de e-gouvernement, les citoyens fournissent des informations écrites à travers des interfaces technologiques et,



par conséquent, ont un manque d'intimité. Ce constat est visiblement identifié dans les résultats de notre étude. De même, les recherches menées sur le gouvernement électronique citées dans notre revue de littérature ont montré que la sécurité et la vie privée sont parmi les facteurs explicatifs des freins de l'adoption du gouvernement électronique. D'autres études de recherche (Bertot et al., 2012 par exemple) ont mis en évidence la contribution potentielle d'Internet pour améliorer la transparence et l'ouverture des entités du secteur public par le biais de l'e-gouvernement, ce qui peut promouvoir la confiance des contribuables dans les gouvernements.

## CONCLUSION

Le modèle UTAUT a choisi parmi plusieurs modèles d'acceptation des TI étant donné son importante force explicative. Aussi, la pertinence de modèle s'explique par la prolifération et la diffusion de nouvelles technologies de l'information d'une manière assez croissante. Avec l'objectif de proposer un modèle unifié d'acceptation des technologies de l'information dans le domaine des télé-déclaration fiscale au Maroc, en se basant sur les systèmes SIMPL de la DGI (Direction générale des impôts) utilisés dans ce domaine, cette communication explique le processus qui a permis d'aboutir à un modèle qui tient compte des spécificités contextuelles de ce pays. En fait, en se basant sur les éléments qui ont permis l'élaboration du modèle UTAUT enrichi, ce processus inclut, entre autre, une phase d'ajustement et de stabilisation en utilisant la méthode des équations structurelles sous logiciel Smart PLS, par le test de la fiabilité des items de mesure, la validité convergente et discriminante entre l'ensemble des variables latentes, aboutissant à la proposition d'un modèle ajusté. Bien que l'échantillon de notre étude été riche et partiellement représentatif et le test d'extension du modèle UTAUT dans des contextes nouveaux, notamment dans les services électroniques publique au Maroc rarement analysé, la nouveauté de l'implémentation du système 'SIMPL' de TI/TD peut être considéré comme principale biais au niveau de notre étude. Ainsi, nous avons besoin d'un deuxième panel d'enquête avec plus d'expérience d'utilisation et portant sur plusieurs échantillons ciblés. Aussi, malgré la prise en compte des effets de modération de l'âge, du genre, de l'expérience et du caractère volontaire lors de l'administration et la collecte des données empiriques, nous n'avons pas pu les intégrer dans l'analyse par les équations structurelles. Ceci s'explique par un manque de maîtrise technique de l'outil Smart PLS concernant cette option de traitement des variables modératrices. Nous estimons les mobiliser dans une future communication pour plus d'enseignements. Finalement, au niveau de perspective de recherche, et comme nous l'avons souligné au niveau de discussion, l'obligation des télé-déclarations des personnes physiques depuis Janvier 2018, constituera pour nous un terrain très fertile, notamment en terme de comparaison entre les résultats de la présente étude et ceux relatifs à cette catégorie socio-professionnelle.



## RÉFÉRENCES

- Agarwal, R. and Prasad, J. (1999). Are Individual Differences Germane to the Acceptance of New Information Technologies? *Decision Sciences*, 30 : 361-391.
- AlAwadhi, S., & Morris, A. (2008). The use of the UTAUT model in the adoption of e-government services in Kuwait. *Proceedings of the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, January 7-10, 2008, Waikoloa, Hawaii : 219.
- Ajzen I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50 : 179-21.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Compeau D.R. et Higgins C.A. (1995a). Application of social cognitive theory to training for computer skills. *Information Systems Research*, Vol. 6, pp, 118-143.
- Compeau D.R. et Higgins C.A. (1995b). Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. *MIS Quarterly*, 19 : 189-211.
- Belanger & Carter, (2008). Trust and risk in e-government adoption, *Journal of Strategic Information Systems* 17 (2008) : 165–176.
- Bhattacharjee, A. (2000). Acceptance of e-commerce services: The case of electronic brokerages. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics Part A: Systems and Humans*, 30 (4) :411–420.
- Carter, L., Schaupp, L. C., & McBride, M. E. (2011). The U.S. e-file initiative: An investigation of the antecedents to adoption from the individual taxpayers' perspective. *E-Service Journal*, 7(3) : 2–19.
- Carter, L., & Belanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1) : 5–25.
- Carter, L., Schaupp, L. C., & McBride, M. E. (2011). The U.S. e-file initiative: An investigation of the antecedents to adoption from the individual taxpayers' perspective. *EService Journal*, 7(3) : 2–19.
- Chaouali, W., et al., (2016). Understanding citizens' adoption of e-filing in developing countries: An empirical investigation, *Journal of High Technology Management Research* 27 (2): 161-176.

- Chin W. (1998). Issues and opinion on structural equation modelling”, *MIS Quarterly* 22 (1): 7-16.
- Chang, H. H., & Chen, S. W. (2008). The impact of online store environment cues on purchase intention, trust, and perceived risk as a mediator. *Online Information Review*, 32 (6) : 818-841.
- Chong et Ooi. (2008). Adoption of interorganizational system standards in supply chains: An empirical analysis of RosettaNet standards", *Industrial Management & Data Systems*, 108 (4) : 529-547.
- Corritore, C. L., Kracher, B., & Wiedenbeck, S. (2003). On-line trust: Concepts, evolving themes, a model. *International Journal of Human Computer Studies* 58 (6) : 737–758.
- Chaouali, W.. (2016). Once a user, always a user: enablers and inhibitors of continuance intention of mobile social networking sites. *Telemat. Informatics* 33 : 1022–1033.
- Davis F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly* : 319-340..
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., Warshaw, P.R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Manage Sci* 35 : 982–1003.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N.P., Janssen, M., Lal, B and Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA) *Government Information Quarterly*, Vol 34 : 211-230.
- Davis F. D., Bagozzi R. P. et Warshaw, P, R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science* 35 (8) : 982-1003.
- Fakhoury et al., (2015). Citizenship, trust, and behavioural intentions to use public e-services: The case of Lebanon. *International Journal of Information Management* 35 (3) : 346-351.
- Fakhoury, R. et Aubert, B. (2017). The impact of initial learning experience on digital services usagediffusion: A field study of e-services in Lebanon, *International Journal of Information Management* 37 (4) : 284–296.
- Falk, R.F. and Miller, N.B. (1992). A Primer for Soft Modeling. *University of Akron Press*, Akron.

- Fishbein M. et Ajzen I. (1975). Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research". *Reading, MA* : Addison-Wesley.
- Fornell, C., and Bookstein, F. L. (1982). Two structural equation models: LISREL and PLS applied to consumer exit-voice theory. *Journal of Marketing Research* 19 : 440–452.
- Fu, J.R., Farn, C.K., and Chao, W.P. (2006). Acceptance of electronic tax filing: A study of taxpayer intentions. *Information et Management* 43 : 109-126.
- Gefen D., and Straub, D.w. (2004). Consumer trust in B2C e-commerce and the importance of social presence: Experiments in e-products and e-services, Omega. *The International Journal of Management Science* 32 (6) : 407-424.
- Gefen, D. and Straub, D. (2000). The relative importance of perceived ease of use in IS adoption: a study of e-commerce adoption. *Journal of the Association for Information System* 1: 1–28.
- Gefen, D., Karahanna, E., and Straub, D.W. (2003). Trust and TAM in online shopping: an integrated model. *MIS Quarterly* 27 (1) : 51–90.
- Hong, Thong, Moon et Tam (2008). Understanding the behavior of mobile data services consumers. *Information Systems Frontiers* 10 (4) : 431-445.
- Hsu, M.-H. & Chiu, C.-M. (2004). Internet self-efficacy and electronic service acceptance. *Decision Support Systems* 38 : 369-381.
- Hung, S.Y., Chang, C-M., and Yu, T-J. (2006). Determinants of user acceptance of the e-Government services : The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly* 23 : 97-122.
- Hung, S.Y., Tang, K.Z., Chang, C.M., and Ke, C.D. (2009). User acceptance of intergovernmental service: An example of electronic document manages system. *Government Information Quarterly* 26: 387-397.
- Hung, S. Y., Chang, C. M., & Yu, T. J. (2006). Determinants of user acceptance of the e-Government services : The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly* 23 (1) : 97–122.
- Hulland J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic Management Journal* 20 (2): 195-204.
- Jarvenpaa, S.L., Tractinsky, N. and Vitale, M. (2000). Consumer Trust in an Internet Store.

*Information Technology and Management* 1: 45-71.

Kim, B. G. and Lee, S. (2008). Factors affecting the implementation of electronic data interchange in Korea. *Computers in Human Behavior* 24 : 263–283.

Lallmahomed, M.Z.I., Lallmahomed, N., Lallmahomed, G.M., (2017). Factors influencing the adoption of e-government services in Mauritius. *Telemat. Informatics* 34 : 57–72.

Luarn, P., & Lin, H.H. (2005). Toward an Understanding of the Behavioral Intention to Use Mobile Banking. *Computers in Human Behavior* 21 (6) : 873-891.

Luo, Li, Zhang, & Shim, (2010). Examining multi-dimensional trust and multi-faceted risk in initial acceptance of emerging technologies: An empirical study of mobile banking services. *Decision Support Systems* 49 (2) : 222-234.

Davis, J. H., Mayer, R. C., & Schoorman, F. D. (1995). The trusted general manager and firm performance: A strategic advantage. *The Academy of Management Review* 20 (3) : 709-734.

McKnight, D.H., Cummings, L.L., Chervany, N.L. (1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review* 23 (3): 473–490.

McKnight, D. H., V. Choudhury et C. Kacmar. (2002). Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology. *Information Systems Research* 13 (3): 334-359.

Mornizan, Y., Feridah N., Baharom, A. R. (2012). Examining user Acceptance of E-Syariah Portal Among Syariah users in Malaysia. *Open access, Research article Procedia - Social and Behavioral Sciences* 67 : 349-359.

Morris M.G. et Venkatesh V. (2000). Age Differences in Technology Adoption Decisions: Implications for a Changing Workforce. *Personnel Psychology* 53 (2) : 375-403.

Moore G. C. et Benbasat I. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research* 2: 192-222.

Morris, M. G., and Venkatesh, V., (2000). Age Differences in Technology Adoption Decisions: Implications for a Changing Workforce. *Personnel Psychology* 53 (2) : 375-403.

- Panda, Prabir and Sahu, G. P., (2013). Critical Success Factors for e-Gov Project: A Unified Model. *The IUP Journal of Supply Chain Management* X (2) : 19-32.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model. *International Journal of Electronic Commerce* 7 (3): 101-134.
- Plouffe, C. R., Hulland, J. S., and Vandenbosch, M. (2001). Research Report: Richness Versus Parsimony in Modeling Technology Adoption Decisions - Understanding Merchant Adoption of a Smart Card-Based Payment System. *Information Systems Research* 12 (2) : 208-222.
- Ringle, C. M., Wende S. et Will A., (2005). SmartPLS – Version 2.0. *Universit  at Hamburg, Hamburg*.
- Rivis, A., & Sheeran, P. (2003). Descriptive norms as an additional predictor in the theory of planned behaviour: A meta-analysis. *Current Psychology: Developmental, Learning, Personality, Social*, 22, 218-233.
- Rotter, J. B. (1967). A new scale for measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality* 35(4), 651–655.
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). *New York: Free Press*.
- Schaupp, L. C., & Carter, L. (2010). The impact of trust, risk and optimism bias on e-file adoption. *Information Systems Frontiers* 12 (3) : 299–309.
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *The Academy of Management Review* 32 (2), 344–354.
- Shin, D. H. (2013). User centric cloud service model in public sectors: Policy implications of cloud services. *Government Information Quarterly*, 30 (2) : 194-203.
- Srivastava & Teo, (2009). Citizen Trust Development for E-Government Adoption and Usage: Insights from Young Adults in Singapore. *Communications of the Association for Information Systems* 25 (31) : 359-378.
- Susanto, T. D. (2013). Individual Acceptance Of E-Government: A Literature Review. *The Second International Conference on Informatics Engineering & Information Science (ICIEIS2013)*  
- Malaysia. *SDIWC - Digital Library* : 334-342.

- Tan, Margaret and Teo, Thompson S.H. (2000). Factors Influencing the Adoption of Internet Banking. *Journal of the Association for Information Systems* 1 (1) Article 5.
- Tan, Y.-H. and Thoen, W. (2001). Toward a generic model of trust for electronic commerce. *International Journal of Electronic Commerce* 5(2) : 61-74.
- Taylor S. et Todd P. A. (1995). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models”. *Information Systems Research* 6(2) : 144-176.
- Teo, T. S. H., S. C. Srivastava and L. Jiang (2009). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems* 25 (3) : 99-131.
- Thompson, Ronald; Higgins, Christopher; and Howell, Jane. (1991). Personal Computing Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly* 15 (1).
- Thompson, R.L., Higgins, C.A. & Howell, J. M. (1994). Influence of experience on personal computer utilization: Testing a conceptual model. *Journal of Management Information Systems*, 11 (1), 167-187.
- Triandis, H. C. (1977), Interpersonal Behavior, Monterey, CA. *Brooks/Cole*.
- Van Slyke, C., Belanger, F. and Comunale, C. (2004). Factors Influencing the Adoption of Web-Based Shopping: The Impacts of Trust. *The Data Base for Advances in Information Systems* 35 (2) : 32-49.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: *Toward a unified view* 27 (3) : 425–478.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences* 39 (2) : 273-315.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly* 36 (1) :157–178.
- Venkatech et al. (2016). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead. 17 (5) : 328 – 376.
- Wang et Shih, 2009, Why do people use information kiosks? A validation of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Government Information Quarterly* 26 (1) : 158-165.

- Wang, X., Yu, C., & Wei, Y. (2012). Social media peer communication and impacts on purchase intentions: A consumer socialization framework. *Journal of Interactive Marketing*, 26(4), 198–208.
- Warkentin, Gefen, Pavlou et Rose, (2002). Egovernment Adoption. *AMCIS 2002 Proceedings*. 83. <https://aisel.aisnet.org/amcis2002/83>.
- Weerakkody et al. (2013), Examining the influence of intermediaries in facilitating e-government adoption: An empirical investigation. *International Journal of Information Management* 33 (5) : 716-725.
- Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., Al-Sobhi, F., Shareef, M. A., & Dwivedi, Y. K. (2013). Examining the influence of intermediaries in facilitating e-government adoption: An empirical investigation. *International Journal of Information Management* 33 (5) : 716–725.
- Welch, E., Hinnant, C. and Moon, C. (2005). Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory* 15 : 371-391.
- Michael D Williams, Nripendra P Rana, Yogesh K Dwivedi (2015). The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): a literature review. *Journal of Enterprise Information Management* 28 (3) : 443-488.
- Yousafzai, S., Pallister, J. G., & Foxall, G. R. (2009). Multi-dimensional role of trust in Internet banking adoption 29 (5) : 591–605.
- Zhou, T. (2011). An empirical examination of initial trust in mobile banking. *Internet Research* 21 (5) : 527–540.
- Zhou, T. (2012). Understanding users' initial trust in mobile banking: An elaboration likelihood perspective. *Computers in Human Behavior* 28 (4) : 1518–1525.
- Zhou, T., & Lu, Y. (2011). Examining mobile instant messaging user loyalty from the perspectives of network externalities and flow experience. *Computers in Human Behavior* 27 (2) : 883–889.
- Zucker L. (1987). Institutional theories of organization. In W. R. Scott et J. F. Short [Eds.]. *Annual review of sociology*. 13 : 443-464.



## ANNEXES

**Tableau. 7 Les Indices du questionnaire et leurs sources**

<b>VARIABLE (CONSTRUIT)</b>	<b>Code</b>	<b>Indices</b>	<b>Références Bibliographiques</b>
<b><i>Performance Attendue</i></b>	PE1	L'utilisation du système de télédéclaration accélérerait le processus de déclaration	Venkatesh et al. (2008)
	PE2	les avantages de télédéclaration l'emportent sur les inconvénients.	
	PE3	Dans l'ensemble, l'utilisation de télédéclaration serait avantageuse.	
	PE4	la télédéclaration serait bénéfique pour moi.	
<b><i>Effort Attendu</i></b>	EE1:	Je trouve que le processus de télédéclaration est facile à utiliser	Venkatesh et al. (2008)
	EE2:	Je trouve le système de télédéclaration facile à utiliser.	
	EE3:	Il serait facile pour moi d'entrer et de modifier des données lorsque j'utilise un système de télédéclaration	
	EE4:	Il serait facile pour moi de devenir compétent à utiliser le système de télédéclaration	
<b><i>Influence Sociale</i></b>	SI1.	Les personnes qui influent mon comportement me conseillent l'utilisation du système de télé-déclaration	Venkatesh et al. (2008)
	SI2.	Les gens qui sont importants pour moi pensent que je devrais utiliser le système de télédéclaration	
	SI3.	Je procède à la télédéclaration en raison du nombre de personnes qui m'entourent et qui le font aussi	
<b><i>Normes subjectives en ligne</i></b>	OSN1:	La plupart des personnes avec qui je communique par Watsap influencent positivement mes croyances à propos de l'utilisation du dépôt électronique.	Andrews and Bianchi (2013)
	OSN2 :	La plupart des personnes avec qui je communique par courrier électronique influencent positivement mes croyances à propos de l'utilisation du dépôt électronique.	Andrews and Bianchi (2013) Ramayah et al. (2009)
	OSN3 :	La plupart des personnes avec qui je communique via Facebook influent positivement sur mes croyances concernant l'utilisation du dépôt électronique.	
	OSN4:	La plupart des personnes avec qui je communique via Twitter influent positivement sur mes croyances concernant l'utilisation du dépôt électronique.	
<b><i>Influence de Médiats</i></b>	MI1:	Les médias et publicité recommandent systématiquement l'utilisation de télédéclaration	Hong et al. (2008)
	MI2:	Les articles, les critiques et la publicité suggèrent	

		qu'utiliser le télédéclaration peut être une bonne idée.	
	MI3:	les médias sont remplis de rapports, d'articles et de publicités suggérant que la télédéclaration vaut la peine d'être utilisé.	
<b>Ressources Conditions Facilitatrices</b>	FC1.	Les ressources nécessaires pour utiliser le système de télédéclaration sont disponibles pour moi.	Chaouli et al. (2016) Nor and Pearson (2008)
	FC2.	Je pourrais facilement accéder aux ressources nécessaires pour utiliser le système de télédéclaration	
	FC3.	J'ai des compétences et ressources suffisantes pour utiliser le système de télédéclaration	
	FC4.	Lorsque j'ai des problèmes lors de l'utilisation du système de télédéclaration, quelqu'un peut m'aider à les résoudre	
<b>Auto-efficacité vis à vis de la télé-déclaration</b>	EFSE1:	Je me sentirais à l'aise en utilisant le système de télé-déclaration	Hung et al. (2006)
	EFSE2:	Je serais en mesure d'utiliser le système de télé-déclaration pour mon propre compte	
	EFSE3:	Je pourrais utiliser le système de télé-déclaration même s'il n'y avait personne autour pour m'aider.	
<b>Soutien du gouvernement</b>	GS1:	Le gouvernement marocain exige et approuve la télédéclaration	Nasri and Charfeddine (2012a, 2012b) Chouali et al (2016)
	GS2:	Le gouvernement marocain est actif dans la mise en place des installations (applications, logiciels..) pour faciliter le dépôt électronique.	
	GS3:	Le gouvernement marocain encourage l'utilisation d'Internet pour le dépôt de déclarations	
<b>Intention d'utilisation</b>	BI1:	J'ai l'intention d'utiliser le système de télé-déclaration dans les prochains mois.	Venkatesh et al. (2008)
	BI2:	Je prédis que j'utiliserais le système de télé-déclaration dans les prochains mois.	
	BI3:	Je planifie d'utiliser le système de télé-déclaration dans les prochains mois.	
<b>Comportement attendu</b>	BE1:	J'espère utiliser le système de télédéclaration dans les prochains mois.	Venkatesh et al. (2008)
	BE2:	J'utiliserai le système de télédéclaration dans les prochains mois.	
	BE3:	Je vais probablement utiliser le système de télédéclaration dans les prochains mois.	
	BE4:	Je vais utiliser le système de télédéclaration dans les prochains mois.	
<b>Confiance dans la gouvernance du site web</b>	TGWS 1:	Ce site web serait digne de confiance.	Teo et al. (2009)

<b>de télé-déclaration</b> ( <a href="https://portail.tax.gov.ma/">https://portail.tax.gov.ma/</a> )	TGWS 2:	Ce site web serait honnête et fiable pour moi.	Zhou, ( 2012)  Chouali et al (2016)
	TGWS 3:	Ce site web peut inspirer confiance.	
<b>Confiance à l'Internet</b>	TI1:	Internet a suffisamment de garanties pour que je me sens à l'aise en utilisant la télédéclaration	Yousafzai et al., 2009  Luo, Li, Zhang, et Shim, (2010)  Carter et al. (2011)  Zhou, ( 2012)
	TI2:	Je suis convaincu que les structures juridiques et technologiques me protègent adéquatement contre les problèmes sur Internet.	
	TI3:	En général, Internet est un environnement robuste et sécurisé pour l'utilisation de télédéclaration	
	TI4:	Je suis convaincu que le cryptage et d'autres avancées technologiques relatifs à Internet me favorisent la sécurité pour utiliser de télédéclaration	
<b>Disposition à la confiance</b>	DIS1:	Je fais généralement confiance aux autres personnes.	Nor et Pearson. (2008)
	DIS2:	Je fais généralement confiance aux autres personnes à moins qu'elles ne me donnent une raison de ne pas le faire.	Chouali et al. (2016)
	DIS3:	J'ai tendance à faire confiance à une personne même si j'ai peu de connaissance de lui.	
	DIS4:	Il est facile pour moi de faire confiance à une personne.	
<b>Risque perçu</b>	PR1.	Je me sentirais mal à l'aise si j'utilise Internet pour déposer mes impôts.	Schaupp (2010)  Fu et al. (2006)
	PR2.	Je ne pense pas qu'il soit sécuritaire d'utiliser les méthodes de fichiers électroniques en raison des problèmes de confidentialité et de sécurité	
	PR3.	L'utilisation du système de télé-déclaration peut entraîner un vole de mes informations confidentielles.	