

## Les déterminants de l'adoption des services du e-gouvernement : Cas des Agences Urbaines au Maroc

## Determinants of user adoption of e-government services: the case of Moroccan Urban Agency

**Imane ABOULIATIM, (Doctorante)**

*Laboratoire de recherche en Économie et Management des Technologies de l'Information  
Institut National des Postes et des Télécommunications (INPT), Rabat, Maroc*

**Karima TOUNSI, (Enseignant chercheur)**

*Laboratoire de recherche en Économie et Management des Technologies de l'Information  
Institut National des Postes et des Télécommunications (INPT), Rabat, Maroc*

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Adresse de correspondance :</b>  | Institut National des Postes et des Télécommunications (INPT)<br>Avenue Allal Al Fassi – Madinat Al Irfane<br>Maroc(Rabat)<br>10000<br>Tel : +212 5 38 00 27 00                                                                                                                                                                        |
| <b>Déclaration de divulgation :</b> | Les auteurs n'ont pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude.                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Conflit d'intérêts :</b>         | Les auteurs ne signalent aucun conflit d'intérêts.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Citer cet article</b>            | ABOULIATIM, I., & TOUNSI, K. (2023). Les déterminants de l'adoption des services du e-gouvernement : Cas des Agences Urbaines au Maroc. International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, 4(3-1), 125-140. <a href="https://doi.org/10.5281/zenodo.7985010">https://doi.org/10.5281/zenodo.7985010</a> |
| <b>Licence</b>                      | <b>Cet article est publié en open Access sous licence<br/>CC BY-NC-ND</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |

Received: May 04, 2023

Accepted: June 03, 2023

**International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics - IJAFAME**

**ISSN: 2658-8455**

**Volume 4, Issue 3-1 (2023)**

## **Les déterminants de l'adoption des services du e-gouvernement : Cas des Agences Urbaines au Maroc**

### **Résumé :**

Au cours du XXI<sup>e</sup> siècle, de nombreux États ont opté pour la fourniture de services publics via Internet afin d'améliorer l'accessibilité et la qualité des prestations. Dans un pays comme le Maroc, qui est plein essor économique, la nécessité de déployer des services via l'internet est très évidente. Cependant, malgré les efforts déployés pour promouvoir l'utilisation des systèmes d'administration en ligne, le taux d'utilisation reste faible. Ce phénomène constitue un obstacle majeur à la mise en œuvre réussie de ces systèmes. Ces services gouvernementaux en ligne sont influencés par différents facteurs tels que la technologie, les politiques gouvernementales, les comportements des utilisateurs et les barrières socio-économiques qui peuvent avoir un impact sur leur qualité et leur utilisation. Le faible taux d'adoption et d'utilisation des services d'administration en ligne par les utilisateurs finaux reste donc un obstacle majeur à la mise en œuvre réussie de l'administration en ligne. La présente étude percussive tente de diagnostiquer les facteurs qui influencent l'adoption par les citoyens des e-services des Agences Urbaines au Maroc, ces institutions ont un rôle important dans la dynamique de l'investissement au Maroc. Pour ce faire, un modèle de recherche a été construit sur la base du modèle d'acceptation des technologies (TAM) en utilisant ses variables qui sont l'utilité perçue, la facilité d'utilisation perçue et l'intention d'utilisation aussi d'autres variables lui ont été greffées comme l'influence sociale, la satisfaction des utilisateurs et la confiance. En plus, les facteurs démographiques des citoyens à savoir le genre, l'âge, l'éducation et l'expérience de l'Internet sont considérés comme des variables modératrices dans le modèle.

**Mot clés :** E-gouvernement, utilité perçue, facilité d'utilisation perçue, influence sociale, satisfaction des utilisateurs, confiance, intention d'utilisation, TAM, Agence Urbaine.

**Classification JEL:** O3 ; O33 ; O38

**Type de l'article :** Article théorique

### **Abstract:**

During the 21st century, many states have opted for the provision of public services via the Internet in order to improve accessibility and quality of services. In a country like Morocco, which is full of economic growth, the need to deploy services via the Internet is very obvious. However, despite efforts to promote the use of online administration systems, the usage rate remains low. This phenomenon is a major obstacle to the successful implementation of these systems. These online government services are influenced by various factors such as technology, government policies, user behavior, and socio-economic barriers that can impact their quality and use. The low rate of end-user adoption and use of online administration services remains, therefore, a major obstacle to the successful implementation of online administration. This percussive study tries to diagnose the factors that influence the adoption by citizens of e-services by urban agencies in Morocco. These institutions play an important role in the dynamics of investment in Morocco. To do this, a research model was built on the basis of the Technology Acceptance Model (TAM) using its variables, which are perceived utility, perceived ease of use, and intention of use, as well as other variables such as social influence, user satisfaction, and trust. In addition, citizens' demographic factors, namely gender, age, education, and Internet experience, are considered moderating variables in the model.

**Keywords :** E-government, perceived usefulness, perceived ease of use, social influence, user satisfaction, trust, intention to use, TAM, Urban Agency.

**JEL Classification :** O3 ; O33 ; O38

**Paper type:** Theoretical Research

## Introduction

L'évolution des technologies de l'information (l'internet, les téléphones mobiles et tous les autres outils servant à recueillir, stocker, analyser et partager des informations) ces vingt dernières années a permis un accès plus aisé aux moyens de communication, une augmentation des sources d'information, de nouvelles formes de loisirs, et un bouleversement des rapports des citoyens et des entreprises avec leur gouvernement, c'est ce qu'on appelle l'e-gouvernement ou l'administration en ligne.

La banque mondiale(2015) a défini l'e-gouvernement comme « l'utilisation par les organismes gouvernementaux des technologies de l'information (telles que les réseaux, l'Internet et l'informatique mobile) qui ont la capacité de transformer les relations avec les citoyens, les entreprises et les autres organes du gouvernement ». Cependant on observe que l'administration en ligne dans les pays arabes et africains est sous-utilisée en comparaison avec les investissements réalisés par les gouvernements(Al-Yafi et al., 2014; Lin et al., 2011).

Ainsi on constate pour le Maroc que malgré les efforts en matière de développement du e-gouvernement peine à avoir une place prépondérante au niveau du classement mondial puisque selon « E-Government Development Index » de l'ONU, il a marqué une évolution positive entre 2008 et 2016 passant de 140<sup>ème</sup> place à la 85<sup>ème</sup> place, néanmoins il a régressé notablement en 2018 et s'est classé 110<sup>ème</sup> alors qu'en 2020 106<sup>ème</sup>. Et en 2022, il a progressé de cinq places pour atteindre la 101<sup>ème</sup> place(UN, 2022 ) dû aux efforts déployés pendant la pandémie du covid 19.

Il est vrai que la technologie est très importante pour déployer les e-services, mais le succès ou l'échec du gouvernement numérique n'est pas limité au seul aspect qui est la technologie, mais il dépend aussi d'autres facteurs tels organisationnels, politiques, juridiques et économiques du côté de l'offre du gouvernement et des aspects culturels et sociaux qui affectent l'adoption et l'acceptation des e-services du côté de la demande des utilisateurs(Al Hujran et al., 2013; Carter et al., 2016).

De ce fait, Les Agences Urbaines (AU) sont des institutions percusseuses dans le domaine de l'administration en ligne, elles offrent 11 e-services au profit des citoyens et des investisseurs et elles ont atteint en 2022 la dématérialisation complète de leurs procédures administratives, pourtant, les citoyens continuent de se déplacer sur place pour solliciter leurs prestations.

Cet article identifie un ensemble de facteurs relevant de différents domaines, tels que les facteurs démographiques, sociaux, comportementaux et technologiques, susceptibles d'influencer l'adoption des e-services des Agences Urbaines. Si ces dernières ne comprennent pas pourquoi les citoyens préfèrent les méthodes traditionnelles aux canaux de prestation de services électroniques, elles ne peuvent pas prendre les mesures stratégiques nécessaires pour atteindre leurs objectifs d'adoption de ces canaux par les citoyens(Gilbert et al., 2004).

Par conséquent, nous discutons dans cet article du développement du modèle conceptuel proposé en expliquant plus en détail les différents facteurs. Comprendre ces facteurs serait d'une grande valeur pour la conception, la mise en œuvre et le déploiement réussis des e-services des Agences Urbaines dans le futur.

Par conséquent, dans la première section, nous présentons le contexte de notre étude concernant les Agences Urbaines. Ensuite, la deuxième section sera consacrée à la revue de la littérature et au développement des hypothèses. Cette dernière sera consacrée à l'explication des variables qui ont été introduites dans notre modèle de mesure. Le modèle conceptuel de la recherche est présenté dans la troisième section. Au terme de cette contribution, une section finale sera consacrée à une conclusion approfondie.

## 1- Contexte de la recherche :

Le taux d'urbanisation au Maroc avoisine les 64,6% en 2022 et une estimation de 73,6% en 2050(HCP, 2016), des contraintes naissent pour le gouvernement afin de répondre aux besoins des citoyens en matière de logement, d'infrastructures et des équipements, d'investissements et d'emplois.

Les Agences Urbaines ont vu le jour en 1984 par la création de l'Agence Urbaine de Casablanca(Dahir portant loi n° 1-84-188 du 13 moharrem 1405(9 Octobre 1984) relatif à l'Agence urbaine de Casablanca, s. d.) ensuite elles se sont généralisées dans tout le territoire du Royaume à partir de l'année 1993(Dahir portant loi n° 1-93-51 du 22 rebia I 1414 (10 Septembre 1993) Instituant les Agences Urbaines, s. d.) et ce pour répondre aux besoins de l'évolution de l'espace urbain. Elles sont au nombre de 30 Agences Urbaines aujourd'hui réparties sur l'ensemble du pays :

- 3 Agences Urbaines régionales : AU Dahkla – Oued Eddahab, AU Laâyoune et AU Goulmime Oued Noun ;
- 6 Agences Urbaines métropolitaines : AU Rabat-Salé, Tanger, Meknès, Fès, Marrakech et Agadir ;
- 20 Agences Urbaines des villes intermédiaires ;
- Et le cas spécifique de l'Agence Urbaine de Casablanca qui est sous tutelle du ministère de l'Intérieur. La plus grande métropole industrielle et financière du pays qui concentre le plus grand nombre d'usines et de banques, avec une population qui dépasse les 4 Millions d'habitants. Ce qui représente 12,6% de la population totale du Royaume.

L'Agence Urbaine est un établissement public doté d'une personnalité morale et d'une autonomie financière, son ressort territorial est déterminé par un décret de création de chaque Agence Urbaine qui correspond à une ou plusieurs préfectures et /ou provinces. Toutes les Agences Urbaines sont soumises à la tutelle de l'autorité gouvernementale chargée de sauf celle de Casablanca qui est sous la tutelle du ministère de l'Intérieur, elles sont également soumises au contrôle financier de l'État applicable aux établissements publics régis par la loi n°69-00(Dahir n° 1-03-195 du 16 ramadan 1424 (11 novembre 2003) portant la loi n° 69-00 relative au contrôle financier de l'État sur les entreprises publiques et autres organismes, s. d.).

Elle est administrée par un conseil d'administration qui selon l'article 5 du dahir n°1-93-51(Dahir portant loi n° 1-93-51 du 22 rebia I 1414 (10 Septembre 1993) Instituant les Agences Urbaines, s. d.) est constitué outre des représentants de l'État par :

- Le ou les présidents des assemblées préfectorales et/ou provinciales ;
- Les présidents des Conseils des communes urbaines ;
- Les représentants des conseils de communes rurales à raison d'un représentant pour dix communes rurales ;
- Les présidents des chambres professionnelles. Le président du conseil d'administration
- Convoque, aux réunions de ce conseil, les présidents des conseils de communes rurales concernées par une affaire inscrite à l'ordre du jour dudit conseil. Il peut également convoquer toute autre personne dont il juge l'avis utile.

L'Agence Urbaine est gérée par un Directeur selon l'article 8 du dahir n°1-93-51, il détient tous les pouvoirs et attributions nécessaires à la gestion de l'Agence. Il exécute les décisions du conseil d'administration et, le cas échéant, du comité de direction.

### 1.1- Missions et attributions des Agences Urbaines :

Selon le Dahir portant loi n° 1-93-51 du 22 rebia I 1414 (10 septembre 1993) Instituant les Agences Urbaines, l'Agence Urbaine est chargée dans la limite de son ressort territorial de :

- « **Réaliser** les études nécessaires à l'établissement des schémas directeurs d'aménagement urbain et suivre l'exécution des orientations qui y sont définies ;

- **Préparer** les projets de documents d'urbanisme réglementaires, notamment les plans de zonage, les plans d'aménagement et les plans de développement ;
- **Contrôler** la conformité des lotissements, morcellements, groupes d'habitations et constructions en cours de réalisation avec les dispositions législatives et réglementaires en vigueur et avec les autorisations de lotir, de morceler, de créer des groupes d'habitations et constructions en cours de réalisation avec les dispositions de lotir, de morceler, de créer des groupes d'habitations ou de construire accordées ;
- **Réaliser** les études de projets d'aménagement de secteurs particuliers, d'exécuter tous projets de travaux édilitaires ou d'aménagement pour le compte de l'État, des collectivités locales ou pour toute autre personne publique ou privée qui en ferait la demande lorsque le projet est d'utilité publique.
- **Réaliser** des opérations de réhabilitation urbaine, de rénovation immobilière et de restructuration de quartiers dépourvus d'équipements d'infrastructure et à cette fin, réaliser les études et acquérir les immeubles nécessaires à ces opérations.
- **Fournir** l'assistance technique aux collectivités locales en matière d'urbanisme et d'aménagement ainsi qu'aux opérateurs publics et privés qui en feraient la demande dans leurs actions d'aménagement. »

C'est en effet un ensemble de missions qui correspondent aux objectifs suivants :

- **La promotion** du développement des territoires au moyen d'une nouvelle ingénierie territoriale consacrant l'évolution progressive à l'urbanisme de projet (les projets de territoire, les projets de villes, les projets urbains, le renouvellement urbain...);
- **La promotion** de l'investissement à travers l'ouverture des nouvelles zones d'urbanisation ;
- **La promotion** d'un mode de gestion valorisant l'approche du citoyen/client ;
- **L'appui** et accompagnement des programmes d'habitat social ;
- **La mobilisation** foncière ;
- **L'intégration** de la dimension environnementale et prise en considération des impératifs du développement durable.

## 1.2- les E-services aux Agences Urbaines :

Dans le cadre du suivi de la mise en œuvre des mesures préventives pour parer à la propagation de la pandémie du coronavirus (Covid-19) une circulaire n°2131 (Ministre de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Politique de la Ville, 2020) a incité les AU à accélérer le processus de dématérialisation des différentes procédures de l'urbanisme à travers l'implémentation de plateformes (voir figure 1), ce processus a permis à Avril 2022 de généraliser les E-services liés aux métiers au bénéfice des citoyens, des investisseurs et des gestionnaires territoriaux à hauteur d'un minimum de 90% dans l'ensemble des 29 Agences Urbaines qui sont sous la tutelle du Ministère (Fédération des Agences Urbaines au Maroc, 2022), ces E-services sont accessibles à travers les sites web des AU.

Figure 1 : Taux de déploiement des E-services des Agences Urbaines à Avril 2022



Source : (Fédération des Agences Urbaines, 2022)

On peut énumérer 11 E-services proposés par les Agences Urbaines :

- **E-NRU :**

C'est un E-service qui permet de délivrer au demandeur la note de renseignements urbanistiques (NRU) qui précise l'utilisation qui peut être faite d'une propriété foncière en application des documents d'urbanisme en vigueur (Schéma Directeur d'Aménagement Urbain, Plan d'Aménagement, Plan de développement de l'agglomération rurale...).

En effet, la NRU renseigne pour la propriété objet de la demande la nature du document d'urbanisme et ses principales dispositions notamment la définition de l'affectation de la zone, les utilisations interdites, les types d'utilisations soumis à des conditions spéciales, les possibilités maximales d'occupation et d'utilisation du sol, les conditions d'implantation des immeubles par rapport aux limites séparatives ou mitoyennes, l'implantation de plusieurs constructions sur une même propriété foncière, la hauteur maximale des constructions et les conditions d'accès afférentes à la voirie et aux parkings.

- **E-instruction :**

Cet E-service permet la simplification des procédures et des circuits de l'instruction des demandes d'autorisation afin d'optimiser les délais d'instruction et éviter le va-et-vient administratif des dossiers dans les circuits d'instruction et par conséquent le réexamen des dossiers. Il permet aussi de suivre les étapes du traitement des dossiers déposés auprès de l'Agence Urbaine.

- **E-résultats :**

Cet E-service donne la possibilité aux citoyens de vérifier les résultats des commissions d'instruction des dossiers de demandes d'autorisation en matière d'urbanisme.

- **E-requêtes :**

Cet E-service permet de recueillir et traiter les requêtes et réclamations des citoyens (particuliers ou professionnels) sans devoir se déplacer au siège de l'Agence Urbaine.

- **E-paiements :**

Appelé Ajal, cet e-service est dédié au dépôt des factures et des réclamations des fournisseurs de l'Agence Urbaine sur les délais de paiement de leurs prestations. Cette plateforme a été établie selon une approche participative impliquant les différentes parties prenantes notamment, la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM), les Établissements et Entreprises Publics (EEP) et le Ministère de l'Économie et des Finances. Elle vise à fluidifier les échanges et la communication entre les fournisseurs et les EEP, identifier les causes des retards de paiement, leur apporter les solutions adéquates et améliorer les délais de règlement des fournisseurs des EEP.

- **Géoportail :**

c'est une plateforme interactive homogène et cartographique de l'ensemble des documents d'urbanisme homologués relevant du ressort territorial de chaque Agence Urbaine accessible au grand public via son site web. Par ce projet, les Agences Urbaines ambitionnent d'offrir des informations urbanistiques utiles aux professionnels, aux administrations comme aux citoyens et chercheurs, de renforcer la bonne gouvernance par la simplification des procédures, de permettre l'équité dans l'accès à l'information et d'améliorer l'attractivité et la compétitivité des territoires.

Cette plateforme interactive offre une panoplie de possibilités :

- a) L'interrogation de la base de données urbanistiques,
- b) L'édition d'une note d'information indicative sur les dispositions urbanistiques,
- c) L'identification d'un emplacement géographique pour y revenir ultérieurement (Géosignet),
- d) L'interopérabilité des données,
- e) Le partage des outputs avec d'autres plateformes et réseaux.

- **E-rendez-vous :**

Ce service permet au demandeur de prendre un rendez-vous préalable avec les responsables de l'Agence Urbaine permettant ainsi d'éviter les files d'attente, de cibler les besoins et d'orienter le demandeur.

- **E-réglementation :**

Ce service permet la consultation en ligne de la réglementation et des procédures à suivre en matière d'urbanisme, des règlements des marchés et des documents produits par l'Agence Urbaine.

- **E-vente :**

Ce service permet au demandeur (particulier ou investisseur) de se procurer en ligne les documents produits par l'Agence (les documents d'urbanisme homologués, les duplicata des plans autorisés, les documents topographiques à différentes échelles, les règlements des documents d'urbanisme, les cahiers des charges des lotissements et les cartes thématiques. Les tirages de ces documents peuvent être fournis sous format papier, sur claquette ou sur support numérique.

- **E-prestation :**

Ce service permet le paiement en ligne des services rendus par l'AU.

- **Bureau d'ordre digital :**

En collaboration avec l'Agence de Développement du Digital, le bureau d'ordre digital se substitue au bureau d'ordre classique puisqu'il permet de déposer les documents en ligne.

## **2- Revue de la littérature et développement des hypothèses :**

### **2.1- L'adoption des services de l'administration en ligne :**

L'acceptation de la technologie par les utilisateurs est un domaine de recherche très prisé et a reçu une attention assez particulière depuis l'introduction des systèmes d'information dans les organisations (Rogers, 1983; Swanson, 1988), et l'acceptation des services de l'administration en ligne par les citoyens est une de ses dimensions puisque le fait qu'un consommateur choisisse un canal de prestation de services électroniques plutôt que des canaux habituels peut être considéré comme une question concernant l'adoption de la technologie (Gilbert et al., 2004).

En outre, on rencontre dans la littérature, des termes interchangeables à l'acceptation des e-services comme « adoption », « intention » (Carter & Bélanger, 2005; Warkentin et al., 2002), ou « volonté » (Gilbert et al., 2004). Différentes définitions expliquent ces termes (Kumar et al., 2007). Cependant Warkentin et al. (2002) proposent une définition exhaustive de l'adoption de l'e-gouvernement et la qualifient comme "l'intention de s'engager dans l'e-gouvernement", qui englobe les intentions de recevoir des informations, de fournir des informations et de demander des services administratifs en ligne".

Ainsi, les chercheurs ont investigué sur les facteurs qui affectent les croyances et les attitudes des utilisateurs sur la décision d'acceptation d'un système d'information en général et les e-services en particulier et les facteurs qui concourent à la résistance d'utilisation (Lucas et al., 1990).

Dans ce sens, notre étude systématique de la littérature nous a permis de relever plusieurs théories et modèles qui ont évolué pour expliquer l'adoption de la technologie, parmi eux :

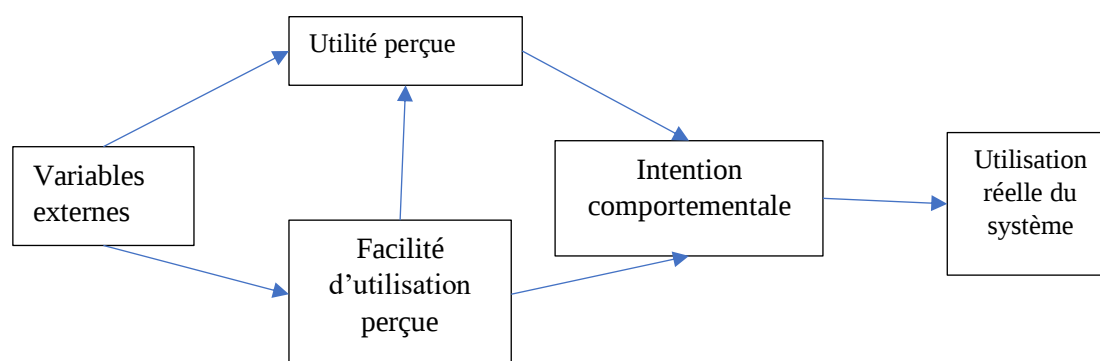
- Le modèle TAM de (Davis) ;
- Le modèle IS Success (ISS) de (DeLone & McLean) ;
- La théorie de Diffusion de l'Innovation (DOI) de (Rogers).

Toutefois, le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) de Davis depuis sa première apparition en 1986 est cité par la plupart des chercheurs qui étudient l'acceptation de la technologies par les utilisateurs (Lee et al., 2003; Marangunić & Granić, 2015) parce qu'il propose un modèle simple qui peut être appliqué à n'importe quel système (Chuttur, 2009) et permet son extension avec des variables externes qui représentent des particularités individuelles ou organisationnelles (Lee et al., 2003). Avec plus de 700 citations de son modèle original (Chuttur, 2009), plusieurs études ont adopté le TAM en lui greffant d'autres variables ou d'autres théories pour étudier l'adoption des services du e-gouvernement, par exemple les études de Bélanger et de carter (2008) et de Phang et al. (2006) ont incorporé la théorie de la diffusion de l'innovation (DOI) à TAM pour établir un modèle de l'adoption de e-gouvernement. Dans d'autres recherches, le TAM a été combiné avec la confiance et le risque perçu (Al-Adawi et al., 2005; Warkentin et al., 2002).

Le TAM est un modèle dérivé de la théorie psychologique de l'action raisonnée (TRA) (Ajzen, 1980) et de la théorie du comportement planifié (TPB) (Ajzen, 1985) qui a évolué pour expliquer le comportement humain envers l'acceptation ou le rejet de la technologie (Marangunić & Granić, 2015).

Dans ses travaux de recherche, le concepteur du modèle TAM Davis (1985, 1989, 1993) a émis des hypothèses que l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue sont des « *déterminants fondamentaux de l'acceptation de la technologie par les utilisateurs* » (Davis, 1985). Il soutient que l'utilité perçue (PU) et la facilité d'utilisation perçue (PEOU) influencent l'attitude, l'intention et le comportement d'utilisation réelle des utilisateurs d'ordinateur (Davis, 1989) et définit **l'utilité perçue** comme le « *degré auquel une personne croit que l'utilisation d'un système particulier améliorerait sa performance professionnelle* » quant à **la facilité d'utilisation perçue**, elle désigne « *la mesure dans laquelle une personne croit que l'utilisation d'un système particulier ne nécessite aucun effort* ».

**Figure 2 : Version finale du TAM**



Source : (Venkatesh & Davis, 1996)

Sur cette base, en plus de l'indisponibilité d'un modèle standard qui s'adapte à toutes les technologies, cultures, sociétés et domaines principalement dans les pays sous-développés. Notre choix s'est établi pour le TAM qui est considéré comme un modèle solide et puissant pour expliquer et prédire l'acceptation de la technologie (Davis et Venkatech, 1996) permettant ainsi de lui imbriquer des variables propres à notre contexte socio culturel.

Cette étude a adopté 3 constructions majeures de la TAM à savoir la facilité d'utilisation perçue, l'utilité perçue et l'intention d'utilisation, pour refléter l'adoption des e-services des Agences Urbaines par les utilisateurs ainsi nous avons émis les hypothèses suivantes :

**H3 : la facilité d'utilisation perçue influencera positivement l'utilisation perçue des e-services de l'AU**

**H4 : la facilité d'utilisation perçue influence positivement l'intention d'utiliser les e-services de l'AU**

**H5 : l'Utilité perçue influencera positivement l'intention d'utiliser les e-services de l'AU**

### 2.3- Autres facteurs contributifs :

Le modèle proposé étend le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) pour inclure trois autres concepts, à savoir l'influence sociale, la satisfaction des usagers, la confiance et aussi un ensemble de variables démographiques.

#### 2.3.1- Les facteurs démographiques :

Des études antérieures ont montré que les facteurs individuels comme l'âge, le genre, le niveau d'éducation et l'expérience sur Internet affectent l'acceptation de la technologie (Colesca & Dobrica, 2008; Phang et al., 2006; Venkatesh & Morris, 2000). Les personnes plus âgées ont tendance à être moins à l'aise avec les technologies modernes et peuvent être moins disposées à les adopter. Les femmes peuvent également être moins enclines à utiliser certaines technologies, en particulier celles qui sont traditionnellement associées aux hommes. Les personnes ayant une éducation supérieure ont tendance à être plus à l'aise avec les technologies et à les adopter plus rapidement. La compréhension de ces variables est utile pour connaître les facteurs qui influencent l'acceptation ou la résistance du système.

On a ainsi intégré ces différences individuelles comme variables modératrices qui peuvent avoir un impact sur les relations entre les déterminants clés et l'adoption des e-services des Agences Urbaines. De ce fait, on a émis les hypothèses suivantes :

**H1 : Les facteurs démographiques ont un effet significatif sur la facilité d'utilisation perçue d'un e- service de l'AU.**

**H1a : Les femmes évalueront moins bien que les hommes sur la facilité d'utilisation perçue des services d'administration en ligne des Agences Urbaines.**

**H1b : Les personnes âgées évalueront moins bien sur la facilité d'utilisation des services d'administration en ligne des Agences Urbaines que les jeunes.**

**H1c : Le niveau d'éducation aura un effet positif sur la facilité d'utilisation perçue des services d'administration en ligne des Agences Urbaines.**

**H1d : L'expérience préalable de l'utilisation d'Internet aura un effet positif sur la facilité d'utilisation perçue des services d'administration en ligne des Agences Urbaines.**

**H2 : Les facteurs démographiques ont un effet significatif sur l'utilité perçue d'un e- service de l'AU.**

**H2a : Les femmes évalueront moins bien sûr l'utilité perçue des services d'administration en ligne des Agences Urbaines que les hommes.**

**H2b : Les personnes âgées évalueront moins bien sûr l'utilité perçue des services d'administration en ligne des Agences Urbaines que les jeunes.**

**H2c : le niveau d'éducation aura un effet positif sur l'utilité perçue des services d'administration en ligne des Agences Urbaines.**

**H2d : L'expérience préalable de l'utilisation d'Internet aura un effet positif sur l'utilité perçue des services d'administration en ligne des Agences Urbaines.**

### **2.3.2- L'influence sociale :**

La mise en œuvre du e-gouvernement dans les pays sous-développés et /ou arabes est en général différente de celle des pays développés, elle est impactée par les normes, les traditions, les croyances et les attitudes (Alomari et al., 2014) et aussi par l'influence sociale qui est issue de la discipline de la psychologie se réfère à « la perception d'une personne selon laquelle la plupart des gens qui sont importants pour elle pensent qu'elle devrait ou ne devrait pas adopter le comportement en question » (Fishbein & Ajzen, 1977).

Ainsi cette étude a pris en compte comme autre variable importante l'impact de l'influence sociale sur l'intention d'utiliser les e-services des Agences Urbaines puisqu'il est intéressant d'étudier le facteur de l'influence sociale sur le comportement d'une personne envers l'utilisation des e-services puisqu'elle peut croire qu'il est important de se conformer aux attentes perçues d'autres individus qui croient qu'elle devrait utiliser un nouveau système (Venkatesh et al., 2003). Cette influence peut être exercée par l'entourage personnel ou professionnel de l'individu comme la famille, les amis, les collaborateurs, les responsables... (Moksit & Khalifa, 2020).

Par conséquent, nous avons ainsi émis les hypothèses suivantes :

**H6 : l'influence sociale aura une influence positive sur l'utilité perçue des e-services de l'AU**

**H7 : l'influence sociale influencera positivement l'intention d'utilisation des e-services de l'AU**

### **2.3.3- La satisfaction des usagers :**

La satisfaction de l'utilisateur ou du citoyen représente une approche nouvelle de la qualité dans les organisations publiques voulant instaurer les e-services (Yaghoubi et al., 2011). Une compréhension approfondie des besoins des citoyens potentiels et de leurs perceptions est devenue primordiale pour fournir les meilleurs services aux citoyens. Ainsi, l'examen de la qualité des services en ligne peut être un facteur déterminant pour expliquer l'adoption des e-services, il pourrait permettre de savoir si les utilisateurs continueraient à utiliser le système en ligne ou non. Dans l'environnement de l'administration en ligne qui peut différer de l'environnement conventionnel, les utilisateurs peuvent acquérir de nouvelles pratiques en utilisant les e-services et peuvent ne pas être satisfaits des services proposés contrairement à ceux conventionnels (Hussein et al., 2011) et par conséquent ne pas les utiliser ainsi les e-services centrés sur le client et la qualité de service est recherchée. Cette dernière peut être

décrite comme « l'évaluation par le client de l'excellence ou de la supériorité globale du service » (Zeithaml, 1988) et dans le contexte du e-gouvernement elle est un degré par lequel un portail ou un site Web de l'administration en ligne facilite l'accès efficace aux services publics en ligne afin d'aider les citoyens et les entreprises à accomplir leurs transactions avec le gouvernement (Tan et al., 2008), pour mesurer la perception de la qualité du service par les clients Parasuraman et al. (1988) a établi l'échelle SERVQUAL en cinq dimensions : les éléments tangibles, la fiabilité, la réactivité, l'assurance et l'empathie ; cette mesure a été largement testée par les chercheurs (Al Hujran et al., 2013), mais seules trois d'entre elles sont applicables pour mesurer la qualité du e- service (Alshibly, 2015) (voir tableau 1).

**Tableau 1 : Les mesures de Servqual**

| Mesure de Servqual   | Définition                                                                                    |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>La réactivité</b> | La perception par le client de la réactivité et de la serviabilité du prestataire de services |
| <b>La fiabilité</b>  | La capacité de fournir le service promis de manière fiable et précise                         |
| <b>L'empathie</b>    | La sollicitude et à l'attention de l'entreprise envers ses clients                            |

Source : Tableau adapté de (Parasuraman et al., 1988)

Par conséquent, dans cette étude, les hypothèses suivantes sont proposées :

**H8 : l'utilité perçue lors de l'utilisation d'un e-service de l'Agence Urbaine a un effet positif sur la satisfaction des usagers**

**H9 : la facilité d'utilisation lors de l'utilisation d'un e-service de l'Agence Urbaine a un effet positif sur la satisfaction des usagers**

**H10 : une augmentation de la qualité perçue conduira à une augmentation de la satisfaction des usagers des e-services de l'Agence Urbaine**

**H10.1 : il existe une relation positive directe entre la réactivité et la satisfaction des usagers des e-services de l'Agence Urbaine**

**H10.2 : il existe une relation positive directe entre la fiabilité et la satisfaction des usagers des e-services de l'Agence Urbaine**

**H10.3 : il existe une relation positive directe entre l'empathie et la satisfaction des usagers des e-services de l'Agence Urbaine**

**H11 : la satisfaction de l'utilisateur a un effet positif sur l'adoption des e-services des AU**

#### **2.3.4- La confiance :**

La plupart des études consultées intègrent la confiance comme facteur essentiel à l'adoption d'utilisation des e-services (Al Hujran et al., 2013; Alomari et al., 2014; Bélanger & Carter, 2008; Rana et al., 2011). Wang & Emurian ( 2005) ont attesté que l'un des obstacles les plus importants à l'adoption des e-services est le manque de confiance surtout en ce qui concerne les informations personnelles et les données bancaires. Les citoyens sont préoccupés à l'idée de partager leurs informations personnelles avec le gouvernement sur l'Internet, de crainte d'une utilisation abusive des données et l'atteinte à leur vie privée (Carter & Bélanger, 2005).

Bélanger & Carter ( 2008) ont avancé deux formes de confiance dans l'environnement du e-gouvernement. En premier lieu, la confiance envers le gouvernement qui est associée à la confiance des citoyens dans la capacité d'une institution à fournir des services en ligne crédibles en termes de sécurité et de confidentialité.

Et en deuxième lieu, la confiance en Internet, cette confiance est liée aux perceptions des citoyens envers les composantes de l'environnement institutionnel comme la structure, la

réglementation et la législation qui procurent un sentiment de sécurité et de confiance (Bélanger & Carter, 2008; Fakhoury & Aubert, 2015; Hussein et al., 2010).

Ainsi, les hypothèses suivantes sont énoncées :

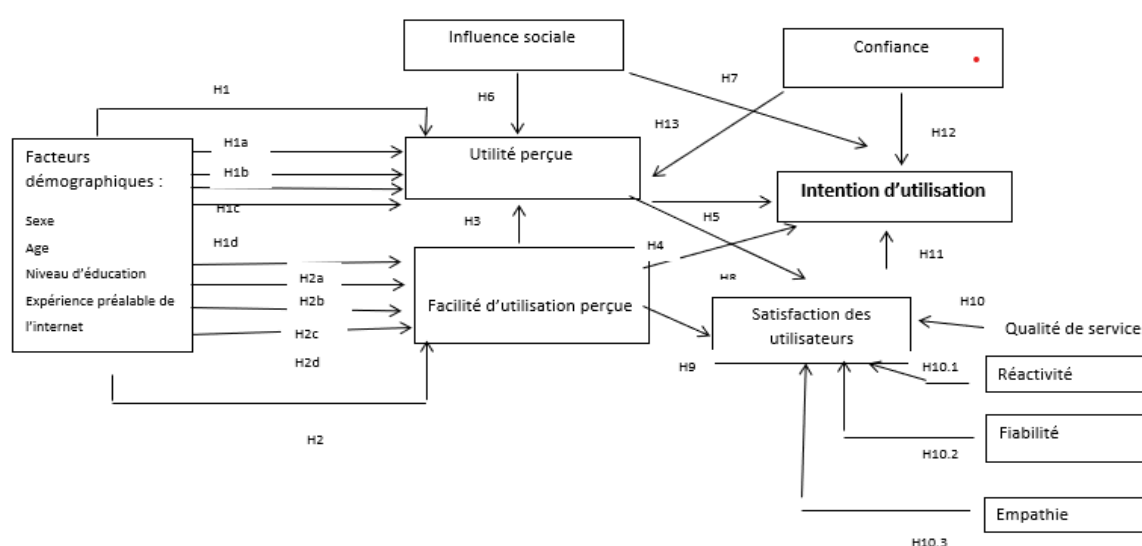
**H12 : la confiance influencera positivement l'intention d'utiliser les e-services des AU**

**H13 : la confiance aura une influence positive sur l'utilité perçue les e-services des AU**

### 3- Le modèle de recherche :

Les facteurs précédemment cités et les hypothèses émises nous ont permis de construire notre modèle de recherche (voir figure 3), il tient compte des notions discutées et intègre différents concepts issus de différents domaines tels les systèmes d'information, l'administration publique, la sociologie.

**Figure 3 : le modèle de recherche construit**



**Source : Conçue par les auteurs**

### 4- Conclusion :

Le e-gouvernement a bouleversé la relation entre les gouvernements et les citoyens, la plupart des pays souhaitent accroître l'adoption des e-services publics par les citoyens, ainsi on assiste aujourd'hui aux efforts déployés par les administrations et les agences gouvernementales à comprendre les besoins de leurs usagers afin de les satisfaire, en effet le citoyen a changé de la position d'administré à la position de client. Les gouvernements souhaitent fournir à travers l'administration publique une meilleure prestation des services publics, une meilleure interaction avec les entreprises, un accès plus facile à l'information et une gestion gouvernementale plus efficace.

Cependant, Bien que les gouvernements aient investi dans les technologies de l'information pour transformer leurs relations avec les citoyens et les entreprises, il est observé que l'administration en ligne dans les pays arabes et africains est sous-utilisée en comparaison avec ces investissements.

Cet article apporte des contributions théoriques importantes à la compréhension du e-gouvernement proposé par les Agences Urbaines et l'administration publique marocaine en général. Il souligne l'importance de prendre en compte les facteurs organisationnels, politiques, juridiques et économiques du côté de l'offre du gouvernement, ainsi que les aspects culturels et

sociaux qui affectent l'adoption et l'acceptation des e-services du côté de la demande des utilisateurs.

Cet article propose un modèle de recherche qui pourrait être intéressant pour comprendre les facteurs qui peuvent influencer l'adoption des e-services des Agences Urbaines au Maroc, mais aussi les autres composantes du gouvernement marocain. Le modèle de recherche est basé sur le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) qui est bien connu et validé. Les facteurs empruntés sont l'utilité perçue, la facilité d'utilisation perçue et l'intention d'utilisation. Nous lui y avons greffer d'autres facteurs jugés utiles qui sont l'influence sociale, la satisfaction des utilisateurs, et la confiance. En plus, les facteurs démographiques ont été intégrés comme un ensemble de modérateurs dans le modèle.

Cette étude met en évidence le rôle crucial de la confiance dans le succès de l'e-gouvernement, soulignant que les gouvernements doivent travailler à renforcer la sécurité et la confidentialité des données personnelles des utilisateurs pour accroître leur confiance dans l'administration en ligne. Enfin, le document souligne que les gouvernements peuvent offrir une formation et un soutien aux utilisateurs pour les aider à comprendre comment utiliser les services en ligne et à surmonter les obstacles techniques éventuels. Ces contributions théoriques sont importantes pour guider la recherche future sur l'e-gouvernement au Maroc et pour aider le gouvernement à améliorer leurs initiatives d'administration en ligne.

Cependant, cette étude présente quelques limites qu'il convient d'évoquer. La première est probablement la plus importante, est que le contexte de l'étude a été limité aux e-services des Agences Urbaines afin de cibler une population spécifique. Toutefois, le modèle conceptuel de recherche conçu peut servir de base à des recherches futures dans des secteurs différents de l'administration marocaine. Et la deuxième limite est que l'article ne présente pas les résultats d'un travail empirique pour mesurer le modèle proposé cependant ce dernier est actuellement en cours par le biais d'une enquête par questionnaire visant les utilisateurs des e-services des Agences Urbaines afin de tester le modèle de recherche produit à l'aide d'une modélisation économétrique.

## Références

- (1). Ajzen, I. (1980). Understanding attitudes and predicting social behavior. *Englewood cliffs*.
- (2). Ajzen, I. (1985). From intentions to actions : A theory of planned behavior. In *Action control* (p. 11-39). Springer.
- (3). Al Hujran, O., Aloudat, A., & Altarawneh, I. (2013). Factors Influencing Citizen Adoption of E-Government in Developing Countries : The Case of Jordan. *International Journal of Technology and Human Interaction*, 9(2), 1-19. <https://doi.org/10.4018/jthi.2013040101>
- (4). Al-Adawi, Z., Yousafzai, S., & Pallister, J. (2005). Conceptual model of citizen adoption of e-government. *The second international conference on innovations in information technology*, 1-10.
- (5). Alomari, M. K., Sandhu, K., & Woods, P. (2014). Exploring citizen perceptions of barriers to e-government adoption in a developing country. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(1), 131-150. <https://doi.org/10.1108/TG-05-2013-0013>
- (6). Alshibly, H. H. (2015). *Exploring the key factors for establishing electronic commerce loyalty*. 22(3), 25.

- (7). Al-Yafi, K., Hindi, N., & Osman, I. (2014). *Exploring user satisfaction of the public e-services in the State of Qatar : Case of traffic violations e-service provided by the Ministry of Interior.*
- (8). Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165-176. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>
- (9). Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services : Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- (10). Carter, L., Weerakkody, V., Phillips, B., & Dwivedi, Y. K. (2016). Citizen Adoption of E-Government Services : Exploring Citizen Perceptions of Online Services in the United States and United Kingdom. *Information Systems Management*, 33(2), 124-140. <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1155948>
- (11). Chuttur, M. (2009). *Overview of the technology acceptance model : Origins, developments and future directions.*
- (12). Colesca, S. E., & Dobrica, L. (2008). Adoption and use of E-Government services : The case of Romania. *Journal of Applied Research and Technology*, 6(03). <https://doi.org/10.22201/icat.16656423.2008.6.03.526>
- (13). Dahir n° 1-03-195 du 16 ramadan 1424 (11 novembre 2003) portant la loi n° 69-00 relative au contrôle financier de l'État sur les entreprises publiques et autres organismes, Pub. L. No. B.O. n°5170 du 18 décembre 2003.
- (14). Dahir portant loi n° 1-84-188 du 13 moharrem 1405(9 Octobre 1984) relatif à l'Agence urbaine de Casablanca, Pub. L. No. B.O. N° 3762 du 5 décembre 1984.
- (15). Dahir portant loi n° 1-93-51 du 22 rebia I 1414 (10 Septembre 1993) Instituant les Agences Urbaines, Pub. L. No. B.O. n°4220 du 5 septembre 1993.
- (16). Davis, F. D. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems : Theory and results* [PhD Thesis]. Massachusetts Institute of Technology.
- (17). Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- (18). Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology : System characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38(3), 475-487. <https://doi.org/10.1006/imms.1993.1022>
- (19). DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success : The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95.
- (20). Fakhoury, R., & Aubert, B. (2015). Citizenship, trust, and behavioural intentions to use public e-services : The case of Lebanon. *International Journal of Information Management*, 35(3), 346-351.
- (21). Fédération des Agences Urbaines. (2022). *Les Agences Urbaines marocaines, d'une mission de régulation à un organe de développement du territoire.* MATUHPV.
- (22). Fédération des Agences Urbaines au Maroc. (2022). *Les Agences Urbaines marocaines, d'une mission de régulation à un organe de développement du territoire.*
- (23). Fishbein, M., & Ajzen, I. (1977). Belief, attitude, intention, and behavior : An introduction to theory and research. *Philosophy and Rhetoric*, 10(2).
- (24). Gilbert, D., Balestrini, P., & Littleboy, D. (2004). Barriers and benefits in the adoption of e-government. *International Journal of Public Sector Management*.
- (25). HCP. (2016). *Taux d'urbanisation (en %) par année : 1960 – 2050.* Taux d'urbanisation (en %) par année : 1960 – 2050. [https://www.hcp.ma/Taux-d-urbanisation-en-par-annee-1960-2050\\_a682.html](https://www.hcp.ma/Taux-d-urbanisation-en-par-annee-1960-2050_a682.html)

- (26). Hussein, R., Mohamed, N., Ahlan, A. R., Mahmud, M., & Aditiawarman, U. (2010). G2C adoption of e-government in Malaysia : Trust, perceived risk and political self-efficacy. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 6(3), 57-72.
- (27). Hussein, R., Mohamed, N., Rahman Ahlan, A., & Mahmud, M. (2011). E-government application : An integrated model on G2C adoption of online tax. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(3), 225-248. <https://doi.org/10.1108/17506161111155388>
- (28). Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I., & Persaud, A. (2007). *Factors for Successful e-Government Adoption : A Conceptual Framework*. 5(1), 15.
- (29). Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. (2003). The technology acceptance model : Past, present, and future. *Communications of the Association for information systems*, 12(1), 50.
- (30). Lin, F., Fofanah, S. S., & Liang, D. (2011). Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia : A validation of the technology acceptance model in information systems success. *Government Information Quarterly*, 28(2), 271-279. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.09.004>
- (31). Lucas, H. J., Lucas, H. C., Ginzberg, M. J., Schultz, R. L., & Schultz, R. L. (1990). *Information systems implementation : Testing a structural model* (Vol. 4). Intellect Books.
- (32). Marangunić, N., & Granić, A. (2015). Technology acceptance model : A literature review from 1986 to 2013. *Universal Access in the Information Society*, 14(1), 81-95. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0348-1>
- (33). Ministre de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Politique de la Ville. (2020). *Circulaire n°2131 du 20 mars 2020*.
- (34). Moksit, I., & Khalifa, A. (2020). Les déterminants de la satisfaction des utilisateurs d'e-gouvernement : Revue de littérature. *Information Systems Management and Innovation*, 4(1), 4-24.
- (35). Phang, C. W., Sutanto, J., Kankanhalli, A., Li, Y., Tan, B. C., & Teo, H.-H. (2006). Senior citizens' acceptance of information systems : A study in the context of e-government services. *IEEE transactions on engineering management*, 53(4), 555-569.
- (36). Rana, N. P., Williams, M. D., Dwivedi, Y. K., & Williams, J. (2011). Diversity and Diffusion of Theories, Models, and Theoretical Constructs in eGovernment Research. In M. Janssen, H. J. Scholl, M. A. Wimmer, & Y. Tan (Éds.), *Electronic Government* (Vol. 6846, p. 1-12). Springer Berlin Heidelberg. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-22878-0\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-642-22878-0_1)
- (37). Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations*. The free Press.
- (38). Swanson, E. B. (1988). *Information system implementation : Bridging the gap between design and utilization*. McGraw-Hill/Irwin.
- (39). Tan, C. W., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T. (2008). Building citizen trust towards e-government services : Do high quality websites matter? *Proceedings of the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2008)*, 217-217.
- (40). UN, D. (2022). *E-Government Survey 2022 : The Future of Digital Government*. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/>
- (41). Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1996). A model of the antecedents of perceived ease of use : Development and test. *Decision sciences*, 27(3), 451-481.
- (42). Venkatesh, V., & Morris, M. G. (2000). Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS quarterly*, 115-139.

- (43). Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology : Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- (44). Wang, Y. D., & Emurian, H. H. (2005). An overview of online trust : Concepts, elements, and implications. *Computers in human behavior*, 21(1), 105-125.
- (45). Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., & Rose, G. M. (2002). Encouraging citizen adoption of e-government by building trust. *Electronic markets*, 12(3), 157-162.
- (46). World Bank. (2015). *Big Data Solutions : Innovative Approaches to Overcoming Agricultural Challenges in Developing Nations by Harnessing the Power of Analytics*. World Bank. <https://doi.org/10.1596/26436>
- (47). Yaghoubi, N. M., Haghi, A., & Asl, S. (2011). e-Government and citizen satisfaction in Iran : Empirical study on ICT offices. *World Applied Sciences Journal*, 12(7), 1084-1092.
- (48). Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value : A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of marketing*, 52(3), 2-22.