



Comprendre l'adoption des services publics numériques : Analyse des modèles théoriques d'acceptation

Abouliatim Imane¹, Mir Jamal¹, Mhamdi Ismail¹

*Institut National des Postes et Télécommunications, Laboratoire EM2TI,
Rabat, Maroc*

Résumé : L'adoption des services d'administration électronique constitue un enjeu stratégique majeur pour la réussite des politiques de transformation numérique des États. Cette revue de littérature vise à explorer les grands modèles théoriques utilisés pour analyser l'acceptation du e-gouvernement par les citoyens. À travers une analyse critique et comparative, plusieurs modèles ont été examinés, notamment la théorie de l'action raisonnée (TRA), la théorie du comportement planifié (TPB), la théorie de la diffusion de l'innovation (DOI), le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) et ses évolutions ou même la théorie unifiée de l'acceptation et de l'usage des technologies (UTAUT).

Les résultats de cette synthèse révèlent que le modèle TAM, grâce à sa robustesse et sa capacité prédictive, est le cadre le plus fréquemment utilisé, en particulier dans les études portant sur les services numériques. Néanmoins, les modèles standards montrent certaines limites, notamment leur faible prise en compte des spécificités socioculturelles, institutionnelles et infrastructurelles propres aux pays en développement.

Cette analyse approfondie des travaux de recherche antérieurs met en évidence la perspective cruciale de considérer le contexte des modèles d'acceptation pour une meilleure compréhension des comportements des usagers dans des environnements à faibles niveaux de maturité numérique. Elle constitue ainsi un socle théorique pour orienter les recherches futures et aider les décideurs à concevoir des stratégies plus inclusives et efficaces en matière de e-gouvernement.

Mots-clés : e-gouvernement, acceptation de la technologie, TAM, UTAUT, DOI, TRA, TPB

Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.5281/zenodo.16785946>

Published in: Volume 4 Issue 4



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

Introduction

La transition numérique des administrations publiques, favorisée par les avancées des technologies de l'information et de la communication, a favorisé la création d'un cadre de gouvernance sans précédent : le gouvernement électronique. En effet, le e-gouvernement, ou gouvernement électronique, repose sur le postulat selon lequel la libre accessibilité à l'information, la capacité à effectuer des procédures

administratives en ligne et l'interaction avec l'administration via des plateformes numériques sont les conditions essentielles à d'une administration plus efficiente, transparente et inclusive. Cependant, le succès de ces initiatives est étroitement lié à l'utilisation concrète des services numériques mis à disposition par les citoyens.

Dans ce contexte, la nécessité de comprendre des facteurs qui influent l'adoption du e-gouvernement est devenue un champ de recherche majeur. Depuis les travaux fondateurs de Davis (1989) avec le Technology Acceptance Model (TAM), de nombreux modèles et théories ont été développés et appliqués pour étudier les comportements des usagers à l'égard des technologies. Ces modèles, qu'ils soient d'inspiration psychologique (TRA, TPB), sociotechnique (UTAUT, DOI), ou orientés système (TAM et ses extensions), offrent des cadres analytiques variés pour appréhender les dynamiques intrinsèques à l'adoption des services publics numériques.

Cependant, la diversité des modèles mobilisés, la pluralité des contextes d'application et l'évolution rapide des technologies rendent nécessaire un travail de synthèse critique. Une revue de littérature systématique permet d'identifier les modèles théoriques les plus pertinents, d'en évaluer les forces et les limites, et de mettre en évidence les dimensions encore sous-explorées, notamment dans les contextes des pays en développement tels que le Maroc.

Cet article présente une analyse approfondie de la documentation déjà publiés concernant les différents modèles d'acceptation du e-gouvernement. Il examine les cadres théoriques les plus mobilisés, analyse leur capacité explicative et discute de leur applicabilité dans différents contextes. L'objectif principal est de fournir une assise théorique substantielle qui servira de fondement à des recherches empiriques futures. En outre, cette étude vise à éclairer les décideurs publics sur les leviers d'action à mobiliser pour stimuler l'adhésion citoyenne aux services administratifs numériques.

Ainsi, l'article s'articule en deux sections. La première expose la définition du concept de l'acceptation de la technologie et sa relation avec l'E-gouvernement. Et la deuxième décrit les différents modèles d'acceptation rencontrés dans la littérature.

1. Acceptation de la technologie :

L'essor de l'administration en ligne est souvent présenté comme une avancée majeure. Cette avancée concerne la modernisation de l'État. L'administration en ligne doit être considérée comme un vecteur de la satisfaction des usagers. En effet, il s'agit d'une démarche qui intègre le citoyen au centre du système administratif, le considérant et le traitant comme un client de premier plan. Il est donc recommandé de restructurer la prestation des services gouvernementaux en plaçant les intérêts du client au premier plan de toutes les opérations.

L'examen des déterminants influençant l'adoption de la technologie par les usagers est un volet des travaux de recherche largement étudié qui suscite un vif intérêt, notamment en conséquence de

l'intégration de systèmes d'information au niveau des diverses organisations (Rogers, 2003) connu sous le nom de l'acceptation des technologies, il explore les facteurs qui influencent le comportement des utilisateurs finaux quand ils veulent adopter une nouvelle technologie. Et l'acceptation des services gouvernementaux électroniques par les citoyens constitue une dimension cruciale de la gouvernance électronique. Il convient de noter que la préférence d'un citoyen d'opter pour un mode de prestation électronique de services par rapport aux canaux conventionnels peut être considérée comme un aspect important de l'adoption de la technologie.

Les scientifiques ont exploré les facteurs qui affectent les perceptions et les comportements des consommateurs quant à leur adhésion à un système d'information global, ainsi qu'à des services électroniques spécifiques. Les scientifiques ont également étudié les facteurs qui sous-tendent la réticence à l'utilisation de tels services.

En comprenant les déterminants individuels qui sont à l'origine de l'adoption des e-services, les organisations peuvent mieux comprendre comment promouvoir l'acceptation et le recours au E-gouvernement par leurs clients. Grâce à la compréhension de ces déterminants, Les organisations peuvent faire des décisions en connaissance de cause et mettre en avant des stratégies encourageant l'adoption et le succès de l'administration numérique.

En ce qui concerne cette recherche, l'adoption du e-gouvernement concorde avec l'intention des citoyens de se faire informer et de faire usage des services de l'administration numérique. Selon des études antérieures (Ajzen, 1991; Bélanger & Carter, 2008) l'intention d'utilisation est un aspect important pour prédire l'utilisation effective des services électroniques, dont dépend la réussite de l'implémentation de l'administration en ligne (Carter & Bélanger, 2005). Toutefois, les raisons et les circonstances dans lesquelles les citoyens adoptent les services administratifs en ligne sont relativement peu connues (Gilbert et al., 2004; Carter & Bélanger, 2005).

Par conséquent, le but fondamental de cette recherche est l'examen des raisons qui motivent les citoyens à adopter les informations et les prestations de l'administration en ligne dans les économies en développement, particulièrement au Maroc. Dans ce sens, les modèles d'adoption des TIC devraient être pris en compte (Bwalya, 2009).

2. Les modèles d'acceptation de la technologie :

Les notions de commerce électronique et l'administration en ligne sont classées dans des catégories similaires (Carter & Belanger, 2005) et fournissent également des services similaires aux particuliers et aux organisations. Il existe de nombreuses ressemblances entre le commerce électronique et le gouvernement électronique, en outre le soutien de la médiation électronique des transactions sur des distances potentiellement importantes. Ces deux services requièrent également la confiance du consommateur ou du citoyen (Warkentin et al., 2002; Carter & Bélanger, 2005) en raison de l'absence d'interaction face à face.

Les recherches existantes indiquent que les déterminants du TAM, du modèle de diffusion de l'innovation (DOI) et de la confiance contribuent à l'acceptation du commerce électronique par les utilisateurs (Gefen et al., 2003), suggérant ainsi qu'ils influenceront de la même manière l'acceptation de l'administration numérique par la population (Warkentin et al., 2002; Carter & Bélanger, 2005). Ainsi, les modèles couramment utilisés pour analyser l'adoption du gouvernement en ligne par des citoyens sont principalement basés sur les modèles utilisés dans le domaine du commerce électronique, néanmoins Carter et Bélanger (2005) identifient trois différences majeures : l'accès, la structure et la responsabilité.

La première différence est que le commerce électronique permet aux entreprises de sélectionner leurs clients de manière sélective, tandis que l'administration en ligne a l'obligation de fournir un droit d'accès à toute population éligible, y compris les personnes à faible revenu et les personnes handicapées.

En outre, pour la deuxième différence est que la structure organisationnelle des entreprises est différente de celle des administrations, où les décisions sont centralisées et peuvent entraver le déploiement et la mise en application de nouveaux services publics.

Enfin, la dernière différence concerne la responsabilité, car le gouvernement est chargé d'allouer des ressources et de fournir des services publics. Warkentin et al. (2002) reconnaissent que la nature politique du gouvernement électronique est une caractéristique qui le distingue du commerce électronique, et que les relations obligatoires n'existent qu'au niveau de l'administration en ligne.

De nombreux auteurs ont emprunté, adapté et confirmé de multiples modèles théoriques courant ces trois précédentes décennies afin de mieux expliquer et de prédire l'acceptation des technologies et leur utilisation (Venkatesh et al., 2003). Dans ce sens particulier, notre examen méthodique du corpus littéraire nous a permis de discerner l'existence de diverses théories et modèles qui ont fait leur preuve dans le parcours visant à adopter des technologies et sont considérés comme les plus solides et les plus importants pour décrire le comportement concernant l'adoption des TIC et des SI, parmi eux :

- Théorie de l'action raisonnée (TRA) ;
- Théorie du comportement planifié (TPB) ;
- Modèle d'acceptation des technologies (TAM) ;
- Théorie de la diffusion de l'innovation (DOI) ;
- Théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation des technologies (UTAUT).

Ces modèles d'acceptation des technologies sont expliquées brièvement dans les paragraphes suivants.

2.1. La théorie de l'action raisonnée (TRA) :

La TRA présentée par Fishbein et Ajzen (1975) constitue un modèle bien connu et largement étudié pour prédire l'intention comportementale. La TRA trouve ses racines dans la psychologie sociale et a été mis en œuvre avec succès pour expliquer le comportement dans divers contextes tels que le marketing, la psychologie et la santé (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003).

La théorie de l'action raisonnée (TRA) a été examinée de manière approfondie dans de nombreux domaines universitaires et a démontré son efficacité pour élucider et prévoir le comportement humain. (Davis et al., 1989). Cette théorie a été développée dans le principal souci de mieux comprendre les relations entre les attitudes, les intentions et les normes subjectives (Davis, 1989) tout en se concentrant sur l'aspect de l'intention comportementale plutôt que de l'attitude, dans le but d'étudier et d'évaluer le comportement humain. Ainsi, Fishbein et Ajzen (1975) proposent trois principaux facteurs responsables du comportement, à savoir «l'intention comportementale, la norme subjective et l'attitude».

Ci-dessous la figure suivante illustre comment l'intention comportementale d'une personne est déterminée par ses attitudes et ses normes subjectives.

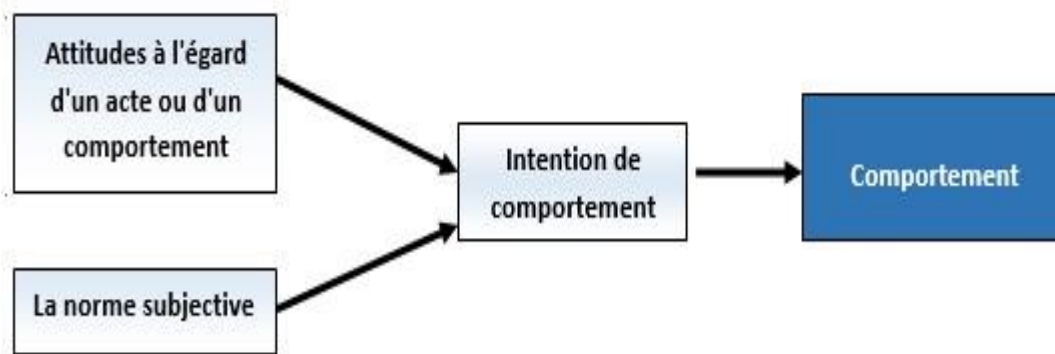


Figure 1. La théorie de l'action raisonnée

Source : Fishbein & Ajzen (1975)

Telle que décrite par Davis et al. (1989), la notion d'intention comportementale se réfère à la force de l'intention d'une personne d'opter pour un comportement distinctif. D'autre part, Les attitudes sont définies comme la "somme des croyances relatives à un comportement particulier, pondérée par les évaluations de ces croyances" (Fishbein & Ajzen, 1975) et enfin, la norme subjective, telle que déterminée par Fishbein et Ajzen (1975), se caractérise par la croyance en ce que les autres pensent du comportement. En termes plus simples, si une personne pense que la majorité des personnes qui lui sont chères perçoivent le résultat de son comportement comme positif, il est plus probable qu'elle adoptera ce comportement.

Néanmoins, le créateur de la TRA reconnaît qu'elle présente quelques limites (Ajzen, 1991), ainsi l'approche TRA ne prend pas en compte un large éventail de comportements tels que ceux qui sont impulsifs, imprévus ou motivés par des pulsions ou imprudents, car leur exécution peut ne pas être

entièrement volontaire ou ne pas être une intention consciente de l'acteur, aussi les comportements qui s'appuient sur des compétences, des ressources ou la coopération spécifiques avec d'autres personnes ne sont pas non plus pris en compte.

La TRA a fait l'objet de nombreuses révisions et modifications, ce qui a donné lieu au développement d'autres modèles tels notamment la théorie du comportement planifié (TPB) ou encore le modèle comportemental intégré (IBM) (Ajzen, 1991).

2.2. La théorie du comportement planifié (TPB) :

Il importe de noter que, d'après l'approche de la TPB, celle-ci représente une progression logique du modèle TRA, dont l'objectif est de pallier ses limitations intrinsèques, notamment en ce qui concerne la dimension du contrôle volontaire. Ainsi Ajzen (1991) a ajouté comme troisième perception, le "contrôle comportemental perçu" (CPC) afin d'améliorer son pouvoir prédictif. Le concept de contrôle comportemental perçu s'inscrit dans une perspective où l'individu est perçu par autrui. Dans cette perspective, la capacité à percevoir la simplicité ou la complexité d'un comportement spécifique constitue un facteur déterminant.

Cet ajout a rendu le modèle TPB largement accepté pour étudier et prévoir le comportement humain. Plusieurs études ont démontré que TPB peut être utilisé dans de nombreux domaines et ont confirmé que cette théorie peut être un fondement approprié pour expliquer et présager l'acceptation des TIC.

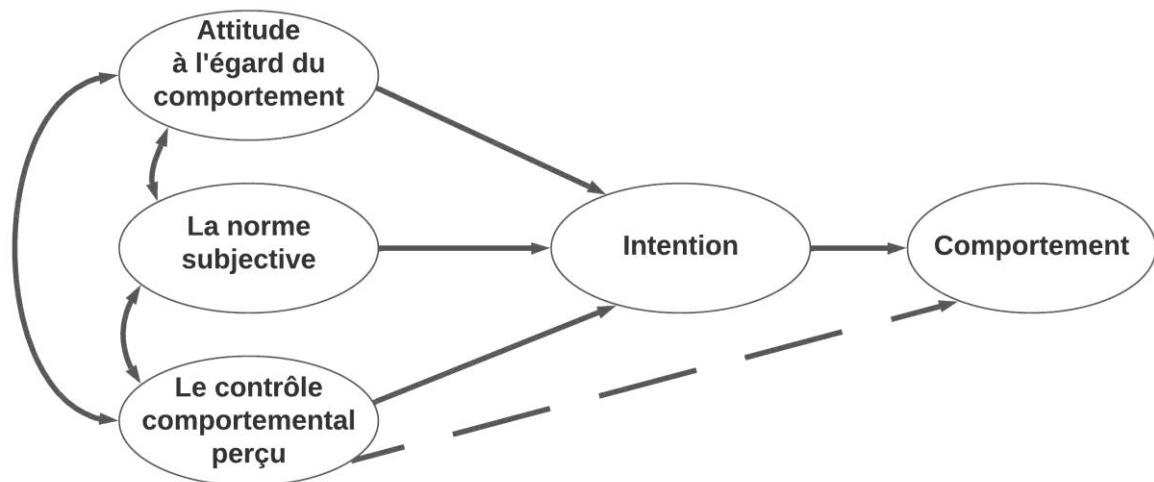


Figure 2. La Théorie du Comportement Planifié

Source : (Ajzen, 1991)

En observant la figure 2, on distingue les relations que peuvent avoir les variables de la TBP. Ainsi le contrôle comportemental perçu, la norme subjective et l'attitude influence l'intention

comportementale, tandis que le comportement est dicté par l'intention comportementale ainsi que le contrôle comportemental perçu.

La TBP modélise donc le comportement des individus qui est tributaire de leurs intentions d'opter pour le comportement, ces intentions sont sous l'influence des attitudes à avoir vis à vis du comportement, des normes subjectives et du contrôle comportemental perçu.

2.3. La diffusion of Innovation (DOI) :

Rogers (2003) a théorisé le mécanisme d'acceptation et de diffusion de l'innovation en créant un cadrage qui comprend des descriptions et des attributs de l'acceptation de l'innovation appelé la théorie de la diffusion de l'innovation (DOI). De nombreuses disciplines et chercheurs ont utilisé ce modèle pour illustrer l'acceptation des innovations ou des nouvelles technologies (Lee, 2004).

Selon la théorie de Rogers, l'innovation peut être définie comme un concept, une approche ou un objectif novateur, perçu comme tel par un individu, un groupe ou une institution. En outre, Rogers a également clarifié que la diffusion désigne le processus selon lequel une innovation est communiquée au fur et à mesure par l'intermédiaire de canaux spécifiques aux différentes composantes d'un système social.

Ainsi selon Rogers, la décision d'une personne d'adopter ou de rejeter une innovation est susceptible de passer par plusieurs étapes. Il commence de prendre d'abord connaissance de la présence d'une innovation, puis se forge une attitude à son égard sur la base de sa perception de l'innovation à travers ses caractéristiques. Il peut alors décider d'accepter ou de rejeter l'innovation, Il peut la mettre en pratique et enfin confirmer sa décision. (Lee, 2004).

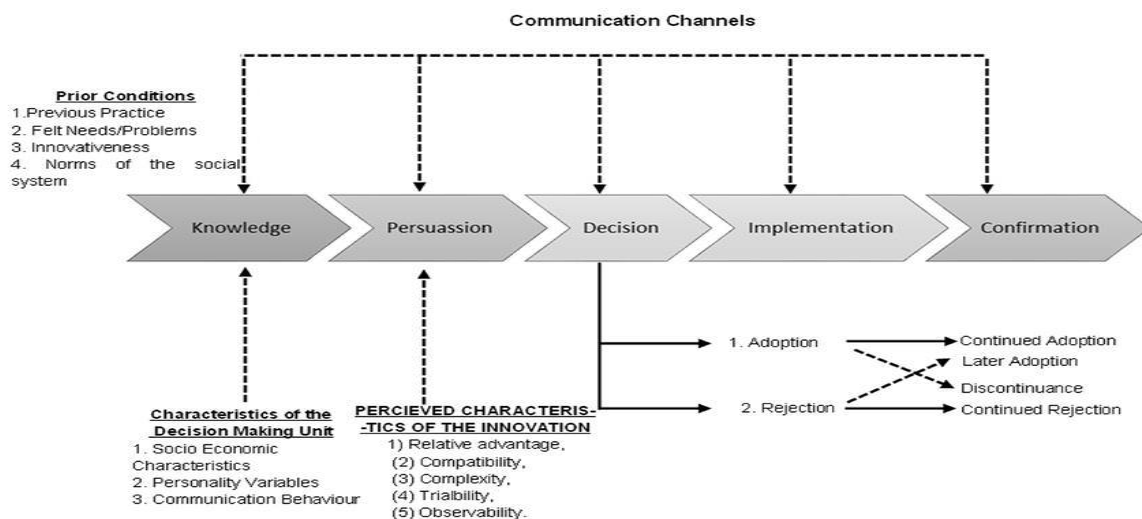


Figure 3. Les phases du process de décision en matière d'innovation

Source : Rogers (2003)

La théorie de Rogers identifie de ce fait cinq caractéristiques perçues d'une innovation qui persuadent la décision d'un adoptant potentiel : la complexité, l'avantage relatif, la possibilité d'essai, la compatibilité, et l'observabilité (Rogers, 2003) et les fait définir comme suit :

- **L'avantage relatif** peut être défini comme « la manière dont une innovation est perçue telle surpassant celle qui l'a précédée ».
- **La compatibilité** concerne « la mesure dans laquelle une innovation s'aligne sur les valeurs, les croyances, les expériences et les exigences dominantes des personnes qui l'adoptent ».
- **La complexité** est quant à elle définie comme « la perception par l'adoptant potentiel de la difficulté d'utilisation et de compréhension d'une innovation ».
- **L'opportunité de test** indique « la mesure dans laquelle un concept peut être évalué sur une échelle limitée ».
- Enfin, **l'observabilité** est définie comme « La manière dont les résultats d'une innovation sont apparents ».

Le principal atout du modèle DOI est sa capacité à fournir un cadre complet pour expliciter les mécanismes qui sont à la base de l'adoption d'idées et de pratiques novatrices dans divers contextes sociétaux, organisationnels et individuels (Rogers, 2003), cependant des limites de la théorie ont été soulignées par certains chercheurs. Par exemple (Lee, 2004) indique que la DOI se concentre plus sur la demande des utilisateurs que sur l'offre des organisations et suppose que chacun a une chance égale d'adopter l'innovation. Cependant les institutions qui fournissent et commercialisent activement les innovations influencent leur diffusion et, dans une certaine mesure, déterminent qui adopte et quand. Étant donné que les institutions du côté de l'offre concentrent souvent leurs activités de marketing et de formation sur certains domaines ou types d'entreprises, il est peu probable que chaque entreprise ait une chance égale d'adopter l'innovation. C'est pourquoi, selon lui, la recherche devrait aller au-delà de la perspective individualiste qui se concentre sur la capacité d'innovation des adoptants potentiels et examiner plutôt les structures institutionnelles et le marché qui canalisent les nouvelles technologies vers les utilisateurs.

2.4. La Théorie Unie de l'Acceptation et de l'Utilisation de la Technologie (UTAUT) :

La notion de UTAUT fut introduite par Venkatesh et al. (2003) comme un outil visant à évaluer le degré d'acceptation des technologies déjà utilisées par les usagers. Elle combine huit théories établies sur l'acceptation des technologies : TRA (Ajzen & Fishbein, 1975), TAM (Davis, 1989), TPB (Ajzen, 1991), le modèle motivationnel (MM) (Davis et al., 1992), la combinaison du TAM et du TPB (C-

TAM-TPB) (Taylor & Todd, 1995), le modèle d'utilisation du PC (MPCU), le DOI (Rogers, 2003) et la théorie sociale cognitive (SCT) (Compeau & Higgins, 1995).

Comme le démontre la figure n°4, l'UTAUT met en avant quatre déterminants fondamentaux qui servent de socle à la volonté d'utiliser une technologie :

- **L'espérance de performance (EP)** est définie comme la mesure de la conviction d'un usager que le système améliorera son efficacité professionnelle.
- **L'espérance d'effort (EE)** peut être décrite comme l'ampleur de la simplicité liée au fonctionnement du système.
- **L'influence sociale (IS)** est conceptualisée comme l'évaluation personnelle de la pertinence des opinions des autres concernant l'approbation d'un nouveau système.
- **Les conditions favorables (FC)** nécessitent la compréhension du concept « le niveau auquel un individu perçoit la présence d'un cadre, à la fois organisationnel et technique, propice à l'application du nouveau système ».

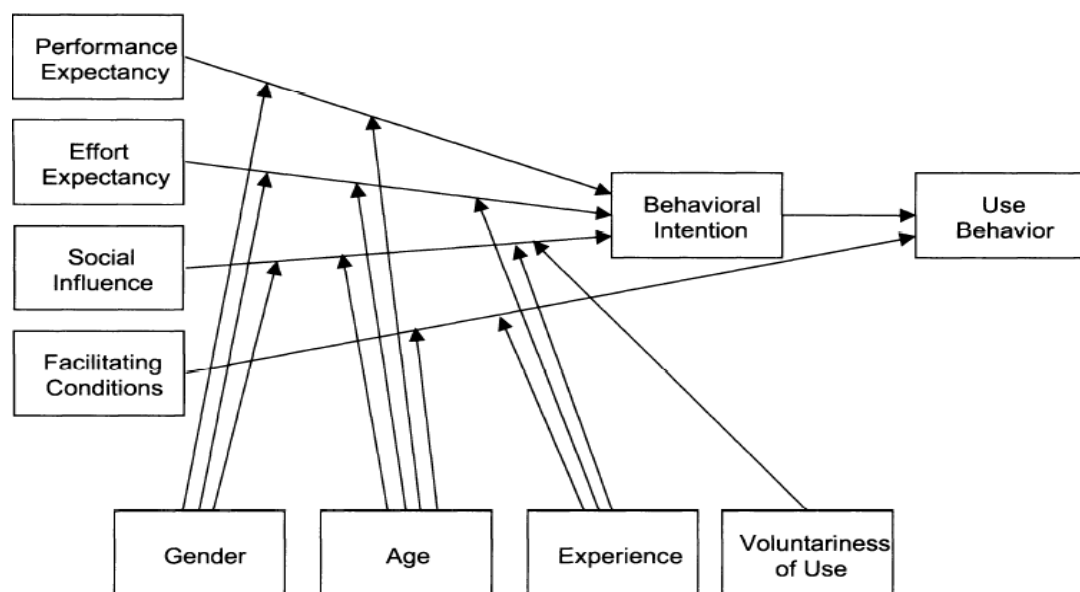


Figure 4. La théorie unifiée de l'acceptation de la technologie (UTAUT)

Source : (Venkatesh et al., 2003)

Il est largement admis dans la communauté scientifique que l'UTAUT, un modèle théorique élaboré pour prédire l'usage des technologies dans divers contextes, offre une précision et une fiabilité remarquables, notamment l'éducation et la santé. Cependant le cadre a été controversé et discuté par plusieurs auteurs dont Bagozzi (2007) qui estime que malgré la présentation bien intentionnée et réfléchie du modèle, ce dernier contient au total quarante et une variables indépendantes pour prédire

les intentions d'utilisation et au moins huit variables indépendantes pour prédire le comportement, avec la possibilité de variables supplémentaires qui n'ont pas été testées par Venkatesh et al. (Venkatesh et al., 2003). Ces nombreux déterminants ajoutés par Bagozzi risquent de submerger le contexte des TIC et induire en erreur par des preuves de plus en plus fragmentaires qui sous-tendent l'action et la prise de décision en termes d'adoption/acceptation/rejet des technologies.

2.5. Le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) :

Tout au long de cette recherche, le modèle d'acceptation de la technologie Davis (TAM) est également examiné, car ce modèle a servi de cadre théorique fondamental pour une multitude de recherches universitaires sur l'acceptation de la technologie par les usagers, servant de socle d'une multitude d'études sur les systèmes d'information. Le TAM a suscité une grande curiosité chez les universitaires et les chercheurs, devenant depuis plus de vingt ans l'un des modèles les ayant le plus été adoptés pour analyser l'adoption des technologies au niveau micro dans les systèmes d'information. Cette ressource se révèle d'un intérêt majeur pour la communauté scientifique, et plus particulièrement pour les chercheurs s'efforçant de saisir les interactions subtiles entre le comportement de l'utilisateur et les paramètres du système lorsque celui-ci est confronté à une technologie nouvelle. Sa fonction première est de clarifier l'effet des spécificités du système et du comportement de l'utilisateur final sur la pratique de l'utilisation du système.

Le concepteur du modèle TAM Davis (1989) a dérivé son modèle de TRA pour décrire le comportement humain face à son acceptation ou son rejet de la sphère technologique. En revanche, le TAM se distingue de TRA sur deux grands points. Une distinction fondamentale entre la théorie de l'attribution de la récompense (TRA) et le modèle de l'attribution de l'attrait (TAM) réside dans la portée explicative de ces deux approches. En effet, tandis que la TRA vise à fournir des explications pratiques pour une large gamme de comportements humains, le TAM se concentre spécifiquement sur les facteurs déterminant l'acceptation des ordinateurs. Dans une grande variété de technologies informatiques et de profils démographiques d'utilisateurs diversifiés (Davis, 1989), il est important de noter que la deuxième différence concerne l'introduction de deux nouveaux concepts par le TAM. En effet, l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue sont des facteurs essentiels de l'acceptation de la technologie par les usagers.

Par conséquent, comme l'explique Davis (1989), l'utilité perçue correspond à « la mesure selon laquelle un individu estime qu'un système spécifique pourrait améliorer son efficacité professionnelle ». À l'inverse, la facilité d'utilisation perçue correspond à la « mesure selon laquelle un individu estime qu'un système spécifique nécessite un effort minimal pour être utilisé ».

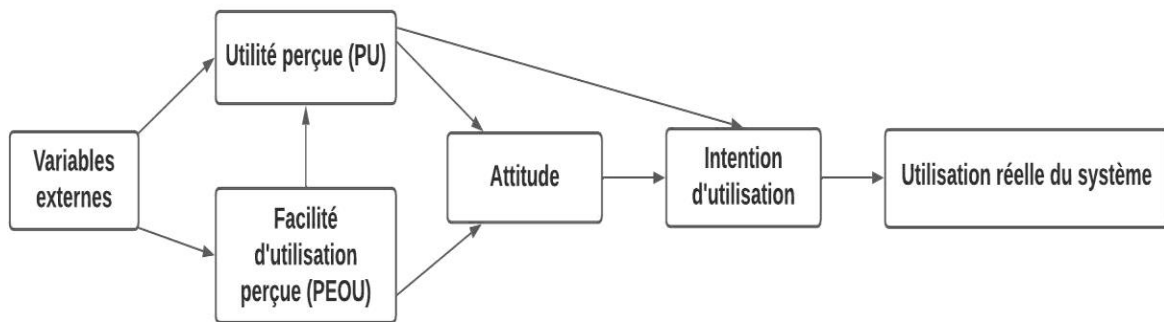


Figure 5. Le modèle d'acceptation de la technologie

Source : (Davis, 1989)

La fusion de l'utilité et de la facilité d'utilisation, telle qu'elle est perçue dans le cadre du modèle d'acceptation technologique (TAM), représente une avancée cruciale, permettant une compréhension plus globale de l'acceptation de la technologie. La notion d'utilité perçue éclaire la manière dont les individus appréhendent les avantages potentiels associés à l'utilisation de la technologie. En revanche, la notion de facilité d'utilisation perçue définit les évaluations subjectives des individus quant à la simplicité ou à la complexité inhérentes à l'application d'une technologie particulière. Lorsque ces deux concepts sont évalués conjointement, ils permettent de prévoir avec plus de précision l'inclination d'un individu à adopter la technologie.

La théorie de l'action raisonnée (TRA) ainsi que la théorie du comportement planifié (TPB) servent toutes deux à améliorer l'analyse de l'utilisation du système en incorporant des normes subjectives et des contrôles comportementaux perçus dans les attitudes concernant l'adoption de la technologie. Cependant, dans le milieu des environnements en ligne, le modèle d'acceptation de la technologie est considéré comme le meilleur cadre adapté à l'usage des systèmes d'information grâce à l'intégration de la facilité d'utilisation perçue et de l'utilité perçue. De plus, le TAM se montre plus robuste dans diverses applications des systèmes d'information.

En 1996, Davis et Venkatesh ont introduit une reconfiguration du modèle d'acceptation technologique (TAM), comme le montre la figure 6. Leurs recherches ont prouvé que l'utilité perçue et la facilité d'utilisation d'un produit ou d'un service influencent de manière significative les intentions comportementales des consommateurs. Cette découverte conteste la notion d'attitudes superflues et plaide plutôt pour une compréhension plus nuancée du comportement d'achat.

Ce modèle révisé établit une voie directe qui relie l'utilité perçue à l'intention, illustrant ainsi les performances attendues, quelles que soient les réponses émotionnelles que l'individu peut avoir à l'égard du nouveau système d'information.

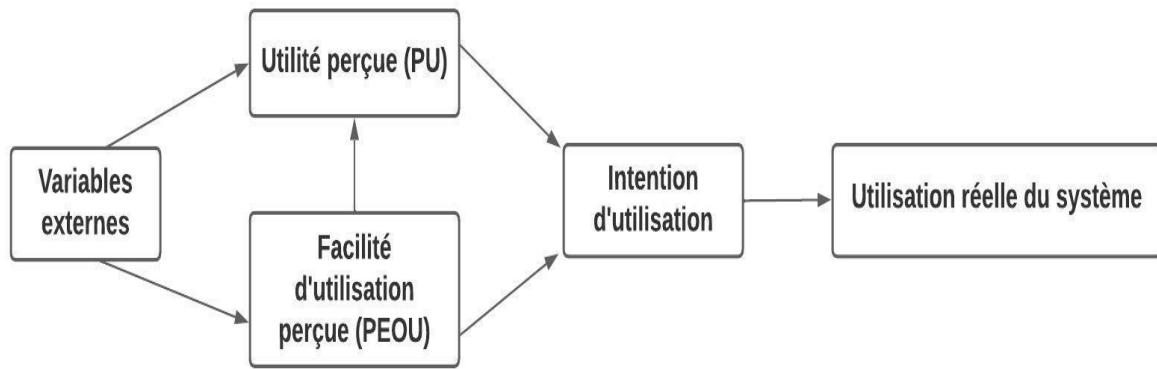


Figure 6. Version finale du TAM

Source : (Davis & Venkatesh, 1996)

Cependant, bien que le TAM ait été largement salué pour son efficacité à prédire le comportement, comme le montrent les publications existantes (Gil-Garcia & Flores-Zúñiga, 2020; Chuttur, 2009), il a été aussi critiqué. Les chercheurs ont donc suggéré que le modèle pourrait être amélioré en intégrant d'autres concepts pertinents à une technologie ou à une situation particulière. Par exemple, l'intégration de facteurs d'influence sociale, tels que les normes sociales ou la perception par les pairs, pourrait améliorer le pouvoir prédictif du TAM dans les situations où l'influence sociale constitue un facteur important d'acceptation de la technologie.

Ainsi, Le TAM présente de nombreux avantages qui en font un instrument essentiel pour l'analyse et l'évaluation de l'acceptation des technologies. Ce modèle intègre principalement la vision de l'utilisateur. En se focalisant sur les représentations relatives à l'utilité et à la facilité d'utilisation perçue d'une technologie, le TAM facilite une compréhension holistique de la manière dont les utilisateurs interprètent et évaluent une technologie spécifique.

Ensuite, le TAM permet de mesurer le niveau d'acceptation d'un utilisateur envers une technologie. Cela peut être particulièrement utile pour les concepteurs de systèmes d'information parce qu'elle leur permet de prévoir la réaction des utilisateurs par rapport à une nouvelle technologie et de cerner les paramètres susceptibles d'influer sur leur adoption ou leur rejet.

De plus, le modèle TAM se distingue des autres théories telles que la TRA ou la TPB, car il offre une explication plus complète de l'acceptation de la technologie en se concentrant sur la perception de l'utilité et de la facilité d'utilisation. En considérant les déterminants de l'utilité perçue et de la facilité d'utilisation perçue, le TAM fournit une mesure objective de l'acceptation des utilisateurs envers une technologie donnée. Cette mesure objective permet aux chercheurs et aux concepteurs de systèmes

d'information de prévoir avec une certaine certitude le traitement réservé par les utilisateurs à une technologie spécifique.

En outre, le TAM est largement utilisé dans les études scientifiques pour prédire l'acceptation des systèmes d'information et leur utilisation démontrant ainsi sa fiabilité et son efficacité. Cela signifie que de nombreuses études ont été menées utilisant ce modèle, ce qui permet aux chercheurs de comparer et de normaliser les résultats obtenus (Salah et al., 2019). Cependant, si le TAM présenté par Davis s'est avéré un cadre précieux pour prédire l'acceptation des technologies par les usagers dans divers contextes, il est essentiel de reconnaître ses limites.

L'un des inconvénients notables est que le TAM suppose que les individus sont des décideurs rationnels qui évaluent l'utilité perçue et la facilité d'utilisation d'une technologie avant de l'accepter. Toutefois, en réalité, les utilisateurs peuvent être influencés par divers autres facteurs, comme les normes sociales, les croyances subjectives et les émotions, qui peuvent avoir une conséquence sur leur comportement d'acceptation. Par conséquent, le TAM peut ne pas offrir une représentation complète de la prise de décision de l'utilisateur et se concentre principalement sur l'acceptation de la technologie au niveau macro sans prendre en compte de manière adéquate l'influence des facteurs organisationnels, sociétaux ou culturels. Concernant les facteurs culturels par exemple, ce qu'une culture perçoit comme utile et conviviale peut ne pas l'être dans une autre, ce qui entraîne des différences dans l'acceptation de la technologie, aussi pour les facteurs organisationnels, Giorgi et al (2022) stipulent que la culture, la structure ainsi que les systèmes de soutien d'une organisation peuvent influencer de manière significative l'acceptation et l'adoption des technologies par ses employés.

On peut donc affirmer qu'il est nécessaire d'intégrer d'autres concepts culturels et sociaux qui conviennent à notre contexte d'utilisation, à savoir l'adoption des services de l'administration électronique par les concitoyens.

Conclusion

L'acceptation du e-gouvernement demeure une problématique centrale dans la transformation numérique des administrations publiques. À travers cette revue de littérature, il a été procédé à l'examen des principaux modèles théoriques mobilisés pour analyser ce phénomène, notamment la TRA, la TPB, le TAM, le DOI, l'UTAUT et leurs extensions. Chacun de ces cadres apporte une pierre précieuse à l'édifice de la réflexion sur les facteurs qui influent l'intention et le comportement d'usage des citoyens face aux services publics numériques.

Le TAM s'est révélé être le modèle le plus souvent utilisé, en vertu de sa simplicité, du fait de sa capacité prédictive éprouvée et de sa large applicabilité à divers contextes technologiques. Toutefois, plusieurs critiques soulignent ses limites, notamment son manque de prise en compte des dimensions culturelles, sociales et institutionnelles spécifiques aux contextes des pays en développement. D'autres modèles, tels que l'UTAUT ou le DOI, offrent une vision plus intégrée, mais souffrent souvent de complexité excessive ou d'une portée contextuelle restreinte.

Cette revue met en évidence un besoin d'adaptation contextuelle des modèles existants. Dans des pays comme le Maroc, marqués par des disparités socioéconomiques, une fracture numérique persistante et des spécificités culturelles fortes, les modèles standards doivent être enrichis par des variables endogènes (confiance institutionnelle, qualité perçue du service, inclusion numérique, etc.).

En définitive, cette revue propose une base théorique consolidée qui peut guider les recherches futures sur l'adoption du e-gouvernement en particulier celles qui adopteront des designs longitudinaux permettant de saisir l'évolution des attitudes et comportements des utilisateurs, ainsi que l'impact des politiques publiques dans le temps permettant ainsi d'explorer l'acceptation technologique à différentes phases : adoption initiale, utilisation continue et utilisation post-adoptive.

Pour nos perspectives de recherche, nous comptons nous baser sur des techniques de triangulation méthodologique, qui intègrent des analyses documentaires, des repères internationaux et des enquêtes empiriques afin de fournir des cadres importants pour corroborer les résultats de la recherche. Cette méthodologie permet une compréhension plus fine des phénomènes d'acceptation en synthétisant des données quantitatives et qualitatives.

Et aussi utilise les techniques SEM-PLS (Structural Equation Modeling - Partial Least Squares) qui sont de plus en plus courantes dans la recherche centrée sur l'acceptation, simplifiant ainsi l'analyse des interrelations complexes entre les constructions latentes et les variables mesurées et prendre en compte efficacement les influences contextuelles des organisations et des institutions.

Bibliographie

- [1] Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- [2] Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). A Bayesian analysis of attribution processes. *Psychological Bulletin*, 82(2), 261.
- [3] Bagozzi, R. (2007). The Legacy of the Technology Acceptance Model and a Proposal for a Paradigm Shift. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(4), 244–254. <https://doi.org/10.17705/1jais.00122>
- [4] 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>
- [5] Bwalya, K. J. (2009). Factors Affecting Adoption of e-Government in Zambia. *THE ELECTRONIC JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS IN DEVELOPING COUNTRIES*, 38(1), 1–13. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2009.tb00267.x>
- [6] 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>
- [7] Chuttur, M. (2009). *Overview of the technology acceptance model: Origins, developments and future directions*.
- [8] 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>
- [9] 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>
- [10] Davis, F. D., & Venkatesh, V. (1996). A critical assessment of potential measurement biases in the technology acceptance model: Three experiments. *International Journal of Human-Computer Studies*, 45(1), 19–45.
- [11] Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention: An introduction to theory and research. Reading, PA: Addison Wesley.
- [12] Gilbert, D., Balestrini, P., & Littleboy, D. (2004). Barriers and benefits in the adoption of e-government. *International Journal of Public Sector Management*, 17(4), 286–301.
- [13] Gil-Garcia, J. R., & Flores-Zúñiga, M. Á. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital government success: Integrating implementation and adoption factors. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101518. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101518>
- [14] Giorgi, G., Ariza-Montes, A., Mucci, N., & Leal-Rodríguez, A. L. (2022). The dark side and the light side of technology-related stress and stress related to workplace innovations: From

- artificial intelligence to business transformations. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 19, Issue 3, p. 1248). MDPI. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/3/1248>
- [15] Lee, T.-T. (2004). Nurses' adoption of technology: Application of Rogers' innovation-diffusion model. *Applied Nursing Research*, 17(4), 231–238.
- [16] Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations, 5th Edition* | (5th ed.). The free Press. <https://fr.1lib.sk/book/1162116/d8465d>
- [17] Salah, O. H., Yusof, Z. M., & Mohamed, H. (2019). The adoption of CRM initiative among Palestinian enterprises: A proposed framework. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 14, 367.
- [18] Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information Systems Research*, 6(2), 144–176.
- [19] 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>
- [20] 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.