

Faculté d'Economie et de Gestion de Béni Mellal Formation doctorale : Sciences Economiques et de Gestion

AVIS DE SOUTENANCE D'UNE THESE DE DOCTORAT

Le Doyen par intérim de la Faculté d'Economie et de Gestion de Béni Mellal porte à la connaissance du public que **Monsieur Othmane TAOUABIT** soutiendra une thèse de Doctorat en « Sciences Economiques et Gestion » intitulée :

***ADOPTION DES INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES DANS
L'ADMINISTRATION PUBLIQUE MAROCAINE A L'ÈRE DE LA
TRANSFORMATION DIGITALE : ANALYSE DES DETERMINANTS
COMPORTEMENTAUX CHEZ LE PERSONNEL EN CONTACT CAS DE
L'ANCFCC***

La soutenance publique aura lieu **le samedi 18 juillet 2026 à 10h00** à la **Faculté d'Economie et de Gestion - Béni Mellal** de l'Université Sultan Moulay Slimane, devant le jury composé de :

Président	Mohamed Jallal EL ADNANI	Professeur de l'Enseignement Supérieur, Faculté d'Economie et de Gestion - Béni Mellal Université Sultan Moulay Slimane
Rapporteur	Mostafa OUBRAHIMI	Professeur de l'Enseignement Supérieur, Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales Agdal - Rabat, Université Mohammed V
Rapporteur	Abdelhadi DARKAOUI	Maître de Conférences Habilité, Faculté d'Economie et de Gestion - Béni Mellal, Université Sultan Moulay Slimane
Rapporteur	Radouane KOUNDI	Maître de Conférences Habilité, Faculté d'Economie et de Gestion - Béni Mellal, Université Sultan Moulay Slimane
Examineur	Tarik CHAROUK	Maître de Conférences Habilité, Faculté d'Economie et de Gestion - Béni Mellal, Université Sultan Moulay Slimane
Directrice de thèse	Fatima TOUHAMI	Professeur de l'Enseignement Supérieur, Faculté d'Economie et de Gestion - Béni Mellal Université Sultan Moulay Slimane

Résumé

La présente thèse s'intéresse aux mécanismes d'adoption des innovations technologiques dans le service public marocain, en se focalisant sur le comportement du personnel en contact au sein de l'ANCFCC. Cette recherche est conduite dans un contexte marqué par l'accélération de la transformation digitale de l'administration publique, caractérisée par une intégration croissante des outils numériques dans les processus administratifs, le traitement des dossiers et les interactions avec les usagers. Cette évolution suscite des attentes importantes en matière d'amélioration de la qualité du service et de renforcement de la transparence, tout en soulevant des interrogations quant à l'appropriation effective de ces technologies par les agents. L'objectif central est de comprendre dans quelles conditions le personnel en contact développe une attitude favorable à l'égard des innovations technologiques et envisage leur utilisation dans ses pratiques professionnelles.

L'ancrage théorique de cette recherche s'appuie sur la théorie du comportement planifié (TCP) comme cadre conceptuel central, enrichie par les apports du modèle de l'acceptation de la technologie (TAM) et de la théorie unifiée de l'acceptation et de l'usage de la technologie (UTAUT). Cette articulation permet d'appréhender de manière intégrée les dimensions individuelles, technologiques et organisationnelles de l'adoption. L'analyse prend en compte l'attitude envers la technologie, les normes subjectives, le contrôle comportemental perçu, ainsi que l'utilité perçue, la facilité d'usage, les conditions facilitantes et le soutien organisationnel. Ce cadre offre une lecture adaptée au contexte du service public, où la réussite des projets technologiques dépend autant des caractéristiques des outils que des conditions de leur déploiement et de leur appropriation par les agents.

La démarche empirique s'appuie sur une enquête quantitative confirmatoire menée auprès du personnel en contact de l'ANCFCC, à l'aide d'un questionnaire structuré élaboré conformément aux recommandations méthodologiques de Churchill. Les données ont été analysées par modélisation par équations structurelles (PLS-SEM), permettant d'examiner les relations entre les perceptions des agents, leur attitude envers les technologies, leur intention d'usage et les facteurs organisationnels susceptibles d'influencer leur adoption.

Les résultats révèlent une disposition globalement favorable des agents à l'égard des innovations technologiques, notamment lorsqu'elles permettent de faciliter le traitement des dossiers et d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers. Des réserves apparaissent cependant lorsque les outils sont perçus comme complexes, insuffisamment accompagnés ou susceptibles de perturber les équilibres organisationnels. Les préoccupations identifiées portent principalement sur la formation, la disponibilité des ressources et la clarté des procédures. La présence d'un environnement organisationnel structuré, fondé sur le soutien managérial et des conditions facilitantes, joue un rôle déterminant dans le renforcement de la confiance des agents et dans l'appropriation durable des technologies.

La modélisation structurelle met en évidence le rôle central de l'attitude et du contrôle comportemental perçu dans la formation de l'intention d'adoption. Elles mettent également en évidence un résultat original : l'effet négatif des normes subjectives, interprété comme un phénomène de réactance face à la pression hiérarchique, spécificité du contexte administratif marocain qui invite à repenser les stratégies de mobilisation dans l'administration publique. Il apparaît ainsi que l'intégration des innovations technologiques ne dépend pas uniquement des dispositifs techniques, mais repose largement sur les conditions d'accompagnement du changement. Cette recherche apporte ainsi un éclairage utile sur les conditions d'une adoption plus durable, mieux adaptée aux réalités du service public marocain.

Mots-clés : Innovations technologiques, administration publique, transformation digitale, théorie du comportement planifié, adoption technologique, Personnel en contact, ANCFCC.