

Les déterminants d'acceptation, par les entreprises, des services publics électroniques : Le cas de la télé-déclaration fiscale en Tunisie

Majdi Mellouli

*Doctorant en sciences de gestion, FSEG sfax
Route de l'Aérodrome km 4, 3078 Sfax (Tunisie)*

majdi.m@hotmail.fr

Résumé

Les services publics constituent un espace excitant pour l'application des TIC. Leur application permet d'améliorer l'efficacité et l'efficience des services rendus par les gouvernements.

Le présent travail traite « les déterminants d'acceptation, par les entreprises, des services publics électronique : cas de la télé-déclaration fiscale en Tunisie ». Afin de connaître ces déterminants, une enquête est menée auprès de 200 entreprises Tunisiennes utilisant le système de télé-déclaration fiscale.

Au terme, de cette recherche nous avons pu démontrer que l'innovativité personnelle, l'auto-efficacité informatique, la formation et la qualité du système influent positivement l'acceptation de la télé-déclaration fiscale. Quant à la performance attendue, l'effort attendu, la qualité de l'information, l'engagement de la haute direction, et la comptabilité, ils ne semblent pas agir de façon significative sur l'acceptation de ce système.

Mots clés :

E-gouvernement, E-administration, Télé-déclaration fiscale, déterminants d'acceptation, services électroniques, personnel innovativeness, l'auto-efficacité informatique, la formation, la qualité du système.

I. INTRODUCTION

Les technologies d'information et de communication (TIC) d'une façon générale et l'Internet d'une façon particulière ont bousculé nos habitudes personnelles et professionnelles [1]. L'environnement professionnel se globalise et devient mobile, de nouveaux services apparaissent alors que les anciens se transforment et se modernisent [2].

En réalité, les services publics constituent un espace excitant pour l'application des TIC. Leur application permet d'améliorer l'efficacité et l'efficience des services rendus par les gouvernements [3, 4].

Consciente du rôle des TIC dans la construction de la société de savoir et de la connaissance, la

Tunisie s'est mise à investir en la matière. Sa stratégie¹ consiste à mettre en place toute une infrastructure moderne d'informatique et de télécommunications, avec un cadre législatif réglementaire pour garantir la sécurité et l'efficacité du fonctionnement administratif et offrir une meilleure qualité aux citoyens

En effet, plusieurs projets pilotes ont été entamés visant à mettre en ligne certains services. Parmi lesquels on peut citer le projet télé déclaration fiscale. Il s'agit de la mise en ligne de la déclaration mensuelle qui comprend 11 impôts². Ce service offre trois niveaux de consultation : un service de consultation et de requête, un service de simulation du calcul du montant de l'impôt à payer, la demande de recouvrement de l'impôt.

Comme le service de paiement électronique E-dinar, la télé-déclaration fiscale est devenue un service à caractère obligatoire pour certains contribuables³. Selon une situation arrêtée en fin

¹D'après un entretien réalisé en avril 2008 avec des responsables au sein de la direction générale de la réforme administrative au premier ministre, visant à discuter la stratégie tunisienne en matière de TIC et d'administration électronique au cours du Xème (2002-2006) et du XIème (2007-2011) plan du développement.

²Les déclarations fiscales concernées par la télé-déclaration : la déclaration mensuelle des impôts, la déclaration de l'impôt sur les sociétés, la déclaration de l'avance due par les sociétés de personnes et assimilés (tel que les groupements d'intérêt économiques), la déclaration des acomptes provisionnels et la déclaration de l'impôt sur le revenu des personnes physiques.

³L'article 57 de la loi de finances pour l'exercice 2001, stipule la possibilité d'effectuer toutes les opérations relatives à la déclaration fiscale, au paiement des impôts et des pénalités y afférentes, outre l'échange d'informations et de documents destinés aux services fiscaux, par le biais des moyens électroniques. La loi de finances pour l'exercice 2005, est venue pour sa part ajouter un nouveau maillon à la chaîne, en instituant le caractère obligatoire de la télé-déclaration et du télépaiement pour les entreprises qui détiennent une comptabilité informatisée et qui réalisent un chiffre d'affaires équivalent ou dépassant un montant fixé par arrêté.

Le chiffre d'affaires assujéti à l'obligation de la télé-déclaration a été fixé à 15 millions de dinars en 2005, puis à 10 millions de dinars en 2006, pour baisser à 5 millions de dinars en décembre 2007 et 2 millions de dinars en décembre 2008.

Février 2008⁴ par la direction générale des impôts, le nombre des adhérents au système de télé déclaration à titre optionnels est de 229 sur un total de 1078 adhérents, soit 21,24%. Ce constat constitue le point de départ de cette recherche qui vise à répondre à la question centrale suivante : Quels sont les déterminants d'acceptation, par les entreprises, des services de la télé-déclaration fiscale ?

La réponse à cette question a fait l'objet de plusieurs études empiriques [5, 6,7]. C'est ainsi que l'objectif de ce travail est d'étudier les déterminants de l'acceptation du système de télé-déclaration fiscale dans le contexte tunisien.

II. CADRE THÉORIQUE

Dans la littérature, il existe une multiplicité de définitions de la notion de l'acceptation. Ce que nous avons remarqué c'est que la notion d'acceptation d'une technologie implique l'adoption de celle-ci [8,9] ou parfois elle implique son utilisation [1, 5,10]. Dans ce travail, l'acceptation sera définie comme l'intention d'utiliser volontairement les technologies de l'information. Il s'agit d'une intention comportementale d'adoption d'un SI.

Adapté de la théorie de l'action raisonnée (TAR), le modèle d'acceptation de la technologie⁵ (TAM) présente l'avantage d'intégrer plusieurs aspects des théories étudiant le comportement individuel développé par la psychologie sociale. Ce modèle postule que l'acceptabilité d'un SI est déterminée par deux facteurs : la perception de l'utilité et la perception de la facilité d'utilisation.

La théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie [11], comporte quatre déterminants de base de l'intention et de l'acceptation : la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et les conditions facilitatrices. En outre, le genre, l'âge, l'expérience et la volonté d'utilisation ont été considérés en tant que modérateurs des principaux rapports du modèle. D'après une revue de la littérature des principales recherches traitant le cas de la télé-déclaration fiscale (8 ; 9 ; 5 ; 6), nous avons pu remarquer que, la théorie du comportement planifié, le modèle d'acceptation de la technologie, et la théorie unifiée d'acceptation de la technologie sont les modèles les plus fréquemment utilisés pour étudier l'acceptation de la télé-déclaration par les utilisateurs.

III. CADRE CONCEPTUEL

La partie suivante sera consacrée à la conceptualisation du modèle de recherche qui tient compte de plusieurs variables dont l'effet significatif

sur l'intension d'utilisation a été prouvé empiriquement par les études précédemment citées. Ces variables relèvent essentiellement du modèles TAM [12] du modèle de succès des TI [13], de la théorie de diffusion des innovations [14,15], de la théorie cognitive et sociale [16] et de la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie [11]. En effet, nous proposons un modèle qui regroupe quatre catégories de déterminants : la perception de l'utilisateur, les déterminants individuels, les déterminants managériaux et les déterminants techniques (cf. Figure 1).

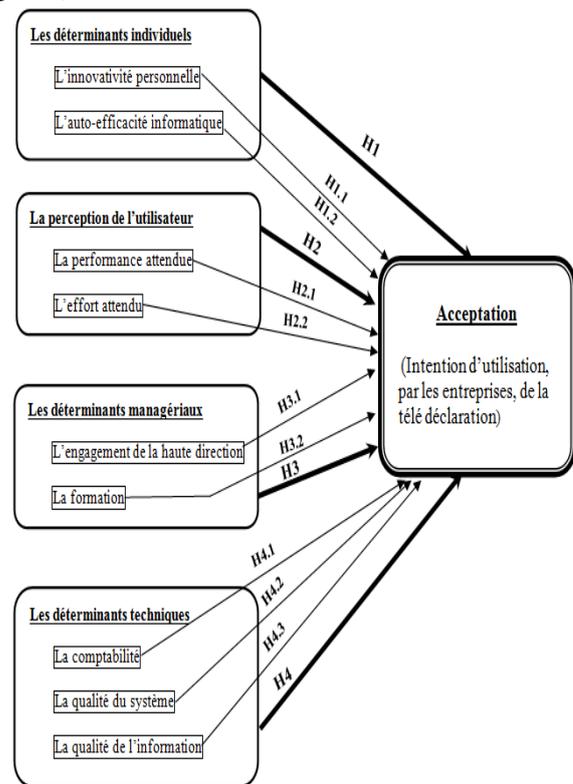


Fig. 1 le modèle conceptuel de la recherche

⁴Données collectées suite à un entretien avec des responsables de la direction générale des impôts concernant le système de télé-déclaration, le nombre des adhérents, les formalités d'adhésion et d'autres renseignements jugées utiles pour cette recherche.

⁵ TAM : Technology Acceptance Model

Les caractéristiques personnelles ont un grand effet sur la manière de percevoir une technologie et ensuite sur l'intention de l'accepter [11]. En effet, en plus des facteurs modérateurs à savoir l'âge, l'expérience, le genre et la volonté, d'autres facteurs peuvent influencer l'acceptation d'une technologie ou d'un système d'information. Ainsi la première hypothèse sera formulée comme suit :

H1 : Les déterminants individuels ont un effet positif sur l'acceptation de la télé déclaration fiscale.

Pour ce modèle, l'innovativité personnelle des TIC et l'auto-efficacité informatique constituent les déterminants individuels

L'innovativité personnelle est définie comme étant « the degree to which an individual or other unit of adoption is relatively earlier in adopting new ideas than other members of a system, than about any other concept in diffusion research » [15]. En d'autre terme c'est la rapidité avec laquelle une personne adopte un nouveau produit par rapport à d'autres personnes. L'innovativité est une cause déterminante du succès des innovations [15]. En effet, il s'agit d'une caractéristique individuelle et invariable à travers différents types de technologies.

Ainsi, les personnes qui sont fortement innovateurs dans le domaine des TIC montreront des croyances plus positives envers les outils de la dématérialisation [17]. C'est ainsi que nous proposons d'énoncer la première sous hypothèse comme suit :

H1.1 : L'innovativité personnelle des TIC a un impact positif sur l'acceptation de la télé déclaration fiscale.

L'auto-efficacité informatique se réfère aux jugements qu'une personne forme sur ses capacités à utiliser les technologies. En effet, des niveaux élevés de l'auto-efficacité conduira à des niveaux élevés de l'intention de comportement et d'utilisation des TI [18].

Ainsi, l'auto-efficacité est considérée comme un antécédent important de l'usage des TI puisqu'elle stimule l'adoption d'un nouveau comportement et son maintien [19,8, 9, 5,1]. Ainsi, la deuxième sous hypothèse sera énoncée comme suit :

H1.2 : L'auto-efficacité informatique a un impact positif sur l'acceptation de la télé déclaration fiscale.

Une des préoccupations majeures dans les études en SI est de savoir comment les perceptions des utilisateurs envers les TI influencent leur adoption [14]. Cette catégorie de déterminants est toujours présente dans les modèles conceptuels traitant la notion d'acceptation et d'adoption des TIC. En effet, dans la littérature concernant l'acceptation de la télé déclaration fiscale, plusieurs chercheurs [8, 9, 5,1] ont fait recours à cette catégorie de déterminants et ils ont prouvé leur effet positif sur l'acceptation de ce système. De ce qui précède, nous pouvons formuler la deuxième hypothèse de la manière suivante :

H2 : la perception des utilisateurs a un effet positif sur l'acceptation de la télé déclaration.

Les variables de la dimension perception des utilisateurs sont la performance attendue et l'effort attendu. De cette hypothèse découlent alors deux sous hypothèses pour tester l'impact de chaque variable sur la notion d'acceptation.

La notion de la performance attendue a été présentée dans la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie comme une des variables affectant intensément l'intention de se comporter. C'est le degré auquel une personne estime que l'utilisation du système lui contribuera à atteindre les gains de performance dans la réalisation de son travail [11]. Dans le cas de la télé déclaration fiscale, certains chercheurs [8, 5,1] ont prouvé l'effet significatif de la variable performance attendue sur l'acceptation de ce système. Ainsi la première sous hypothèse à tester est la suivante.

H2.1 : la performance attendue a un effet positif sur l'acceptation de la télé déclaration fiscale.

Concernant la variable, effort à fournir, il s'agit de l'effort associé à l'usage du système [11]. C'est une variable explicative de l'intention de se comporter (acceptation d'une technologie). Un système qui ne demande pas un grand effort de compréhension et d'appropriation est un système facilement accepté [20,11]. L'acceptation de la procédure de la télé déclaration est plus importante si le contribuable croit que son utilisation ne suggère pas un effort très important [8, 9, 5,1]. Ainsi, à travers cette recherche, nous tenons à mettre en évidence l'effet négatif de cette variable sur l'intention d'acceptation de la télé déclaration via l'analyse de cette sous hypothèse :

H2.2 : l'effort attendu a un effet négatif sur l'acceptation de la télé déclaration fiscale.

L'acceptation individuelle des technologies dépend non seulement des croyances et des perceptions des utilisateurs mais également des stratégies et actions managériales menées au sein des organisations auxquelles ils appartiennent [21]. Ainsi l'énoncer l'hypothèse suivante.

H3 : les déterminants managériaux ont un effet positif sur l'acceptation de la télé déclaration fiscale.

L'engagement de la haute direction et la formation sont les variables qui forment les déterminants managériales. De ce fait deux sous hypothèses en découlent :

H3.1 : l'engagement de la haute direction a un effet positif sur l'acceptation de la télé déclaration.

H3.2 : la formation offerte aux utilisateurs a un effet significatif sur l'acceptation de la télé déclaration fiscale.

L'effet des caractéristiques techniques d'une nouvelle technologie sur son acceptation a été récemment analysé par les chercheurs [20]. Ils ont étudié l'impact de trois caractéristiques qui sont la pertinence de la technologie, la qualité des résultats de

son utilisation et leur tangibilité. Pour le cas de la télé déclaration, nous proposons les déterminants techniques suivants : la compatibilité, la qualité du système et la qualité de l'information. Ainsi l'hypothèse à tester, qui elle-même englobe trois sous hypothèses, sera formulée comme suit :

H4 : Les déterminants techniques ont un effet positif sur l'acceptation de la télé déclaration fiscale.

La pertinence d'une nouvelle technologie traduit son niveau d'adéquation avec la nature de l'activité effectuée. Elle se définit comme « an individual perceptions regarding the degree to which the target system is applicable to his or her job » [20]. Cette variable est similaire à la notion de compatibilité introduite par la théorie de diffusion de l'innovation [15] parmi les déterminants d'adoption des innovations technologiques.

La première sous hypothèse se présente alors comme suit :

H4.1 : la compatibilité technique a un effet positif sur l'acceptation de la télé déclaration fiscale.

La qualité du système affecte l'usage d'un système et la satisfaction de ses utilisateurs [13]. Le temps de réponse du système, sa fiabilité, sa disponibilité et la facilité de son utilisation constitue selon certains auteurs [13] des mesures de cette variable. Ces derniers estiment que la qualité du système influe sur l'intention de l'utilisation. De leur part, ont trouvé que la qualité du système a un effet positif sur l'utilité perçue des utilisateurs de la télé déclaration fiscale.

Ainsi la deuxième sous hypothèse sera formulée comme suit :

H4.2 : la qualité du système a un effet positif sur l'acceptation de la télé déclaration.

La qualité de l'information a été reconnue comme étant une composante déterminante pour le succès d'un système d'information dans une organisation [13]. De ce fait, un système qui assure une bonne qualité d'information sera plus utilisé parce que les utilisateurs y voient une utilité. En effet, les auteurs [5] ont prouvé l'effet positif de la qualité de l'information sur la facilité d'usage perçue du système de la télé déclaration.

Ainsi l'hypothèse à tester est la suivante :

H4.3 : la qualité de l'information a un effet positif sur l'acceptation de la télé déclaration fiscale.

VI. MÉTHODOLOGIE ET RÉSULTAT DE LA RECHERCHE

Dans le but d'étudier les facteurs affectant l'intention d'utilisation de la télé-déclaration fiscale, une démarche de type positiviste contribue à l'étude du modèle hypothético-déductive de cette recherche avec comme objet d'étude les entreprises tunisiennes utilisant la télé-déclaration fiscale. Les personnes jugées idéales pour cette étude sont les utilisateurs effectifs de ce système ou bien toute autre personne qui ne l'utilise pas mais qui a supporté l'adhésion et la

mise en place de ce système au sein de ces entreprises. Selon la situation arrêtée par la direction générale des impôts en décembre 2008, la population des télé-déclarants à titre optionnel s'élève à 263 entreprises. Notre échantillon est constitué de 200 entreprises seulement.

Tout au long de l'étape de collecte de données, nous avons opté pour le questionnaire comme un support matériel pour cette enquête. Chacune des échelles de mesure déployée est évaluée sur une échelle de Likert en cinq modalités (allant de « Pas du tout d'accord » à « Tout à fait d'accord »)

En outre, nous avons opté pour deux méthodes pour l'analyse des données collectées. La première, est une Analyse Factorielle en Composantes Principales (AFCP) qui vise la validation des échelles de mesure à travers la validité convergente et la fiabilité. La deuxième, est une analyse par la méthode de la régression linéaire simple qui a pour objectif d'expliquer la relation entre la variable dépendante et la variable indépendante du modèle de recherche.

Au terme, de cette recherche nous avons pu démontrer que l'innovativité personnelle, l'auto-efficacité informatique, la formation et la qualité du système influent positivement l'acceptation de la télé-déclaration fiscale. Quant aux variables performance attendue, l'effort attendu, qualité de l'information, engagement de la haute direction, et comptabilité, elles ne semblent pas agir de façon significative sur l'acceptation de la télé-déclaration fiscale.

V. CONCLUSION

Les résultats de cette recherche pourraient avoir des implications pour la politique de la mise en œuvre de la télé-déclaration fiscale en particulier et des services d'administration en ligne en générale. Elles constituent un point de départ pour la compréhension des facteurs qui améliorent l'acceptation par les contribuables (personnes physiques et morales) des services de télé-déclaration fiscale. Elle fournit quelques recommandations.

Les concepteurs devrait veiller à fournir une interface utilisateur conviviale, à renforcer les mécanismes de sécurité, et à la conception d'un système d'information plus approprié, plus interactif à contenu informationnel plus riche avec possibilité de mise à jour et suivi à temps réel de la situation de l'utilisateur.

En ce qui concerne les responsables des entreprises concernées par ces types de projets, ils doivent souvent organiser des formations sur les TIC pour leurs personnels. En effet, la formation des utilisateurs, associée avec les facteurs individuels (innovativité personnelle et l'auto-efficacité informatique) constituent des facteurs clés de succès pour instaurer et renforcer la culture numérique au sein des entreprises et par la suite pour l'acceptation des services publics électroniques.

En dépit des implications managériales, cette étude n'a pas pu échapper à certaines limites. D'abord, sur le plan méthodologique, les résultats de cette étude ne peuvent pas être généralisés en dehors du contexte Tunisien. Ensuite, plus que la moitié des hypothèses se trouvent non vérifiées. Ceci peut être dû à des carences au niveau de la phase de collecte des données puisque nous avons remarqué que bon nombre des répondants abuse dans l'emploi des réponses neutres. Ceci nous pousse à s'interroger est ce que ces répondants ont bien compris les items du questionnaire ou non surtout qu'il a été impossible d'assister avec les répondants dans la majorité de la phase de collecte de données. Enfin, au niveau du questionnaire, nous avons voulu mesurer l'intention du preneur de décision d'accepter et d'adhérer au système de télé-déclaration fiscale au moment de la prise de décision d'adhésion. Cependant, il peut s'avérer que cette mesure est difficile, puisqu'on ne peut pas être certain que les répondants reproduisent au moment de la réponse la perception qu'ils avaient lors de cette décision.

La mise en évidence de ces limites nous conduit à proposer des voies futures de recherches. Il pourrait être pertinent de réaliser une étude longitudinale portant sur les facteurs explicatifs de l'acceptation par les entreprises des services de la télé-déclaration en particulier et des services publics électroniques (e-administration) en générale afin de vérifier la solidité de nos résultats dans le temps. En effet, étant donné que le secteur des services d'administration en ligne est en cours d'évolution continue parallèlement à la stratégie tunisienne en la matière, il serait intéressant d'évaluer dans quelle mesure les déterminants d'acceptation de tels services seront changés.

Il pourrait être pertinent de compléter ce modèle par d'autres variables, dont l'effet significatif sur l'intention d'utilisation a été prouvé dans la littérature traitant le cas de la télé-déclaration fiscale, comme, la confiance [5,6], le risque perçue [5,6], l'anxiété [1] et la crédibilité perçue [5,8].

De plus, l'étude du succès des projets d'administration électronique et des freins et motivations à l'adoption de l'administration électronique dans le contexte tunisien, peuvent faire l'objet de nouvelles recherches.

RÉFÉRENCES

[1] Sahu, G.P et Gupta, M.P, (2007), "Users' Acceptance of E-Government: A study of Indian central Excise", *International Journal of Electronic Government Research*, Vol 3, N° 3, pp.1-21

[2] Berkhout, F. et Hertin, J. (2004), "De-materialising and re-materialising: digital technologies and the environment", *Futures*, Vol 36, pp. 903-920.

[3] Gil-García, J.R., et Pardo, T.A., (2005). "E-Government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations", *Government Information Quarterly*, Vol. 22, N°2, pp.187-216.

[4] Wong, F. K., Ka Wing Tam, M. et Cheng, C. H.(2006), "e-Government: A WebServices Framework", *Journal of Information Privacy and Security*, Vol 2, N° 2, PP. 30-50.

[5] Hung, S.Y., Chang, C-M. et Yu, T-J. (2006), "Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system", *Government Information Quarterly*, Vol 23, pp. 97-122.

[6] Horst, M., Kuttschreuter, M. et Gutteling, J.M. (2007), "Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands", *Computers in Human Behavior*, Vol23, pp. 1838-1852.

[7] VanDijk, J. A.G.M., Peters, O et Ebbers, W., (2008), "Explaining the acceptance and use of government Internet services: A multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands", *Government Information Quarterly*, Vol 25, N°3, pp. 379-399.

[8] Wang, Y.S. (2003), "The adoption of electronic tax filing systems: an empirical study", *Government Information Quarterly*, Vol 20, pp. 333-352.

[9] Fu, J-R., Farn, C-K., Chao, W-P., (2006), "Acceptance of electronic tax filing: A study of taxpayer intentions", *Information et Management*, Vol 43, pp.109-126.

[10] Kim, B. G. et Lee, S. (2008), "Factors affecting the implementation of electronic data interchange in Korea", *Computers in Human Behavior*, Vol. 24, pp. 263-283.

[11] Venkatesh, V., Morris, M., et Davis, F. D., (2003), "User acceptance of information technology: Toward a unified view", *Management Information Quarterly*, Vol 27, N° 3, pp. 425-478.

[12] Davis, F.D, Bagozzi, R.P et Warshaw, P.R., (1989), "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of two Theoretical Models", *Management Science*, Vol 35, N°8, pp. 982-1003.

[13] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). "Information systems success: The quest for the dependent variable", *Information Systems Research*, Vol. 3, N°1, PP. 60-95.

[14] Moore, G. C., et Benbasat, I., (1991), "Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation", *Information Systems Research*, Vol 2, N°3 pp. 192-222.

[15] Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations*. New York: The Free Press.

[16] Bandura, A. (1977). "Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change" *Psychological Review*, Vol. 84, N°2, PP. 191-215.

[17] Agarwal, R. et Prasad, J. (1998), "A conceptual and operational definition of personal innovativeness in the domain of information technology", *Information Systems Research*, Vol 9, N° 2, pp. 204-215.

[18] Taylor, S., et Todd, P. (1995), "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models", *Information Systems Research*, Vol. 6, N°(2), PP. 144-176.

[19] Campeau, D. R. and Higgins, C. A. (1995), "Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test", *MIS Quarterly*, Vol 19, N° 2, pp. 189-211.

[20] Venkatesh V. et Davis F.D., (2000), "A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal studies", *Management Science*, Vol. 46, N° 2, pp. 186-204.

[21] Leonard-Barton D., Deschamps L., (1988), "Managerial Influence in the Implementation of New Technology", *Management Science*, Vol. 34, N°10, pp. 1252-1265.