

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE**

ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANANGEMENT

ENSM. P.U. KOLÉA



Mémoire présenté comme exigence partielle pour l'obtention du diplôme de Master en
Management E-gouvernement

Thème :

**Les déterminants de l'adoption des services publics électroniques par les citoyens
Algériens.**

Cas : La plateforme monétique « BaridiNet » d'Algérie Poste.

Réalisé par :

CHABARAKA Imene

Encadré par :

Dr ZEROUTI Messaoud

Membres du jury :

Dr TOUMI Djamilia

Dr CHEDRI Maamar Sara

2021/2022

RÉSUMÉ

Ce travail a pour objectif d'identifier les facteurs influençant l'adoption des services publics électroniques proposés par l'établissement Algérie Poste aux citoyens algériens. Pour ce faire, une approche quantitative a été utilisée et à l'aide d'un questionnaire qui a été administré en ligne. Les données d'enquête recueillies auprès de 210 répondants ont été examinées à l'aide d'une analyse en composante principale (ACP) ainsi que des régressions sous SPSS. Les résultats de nos analyses montrent que la performance attendue, l'effort attendu, les conditions facilitatrices, la confiance et la sécurité sont des prédicteurs clés de l'intention de l'utilisation des services publics électroniques fournis par la plateforme BaridiNet. Cependant, l'influence sociale et la qualité d'e-service sont avérées insignifiantes sur l'intention comportementale d'utilisation des citoyens.

Mots clés : Service public électronique, Adoption d'une technologie, Algérie poste, BaridiNet.

ABSTRACT

This work aims to identify the factors influencing the adoption of electronic public services offered by Algeria Poste for Algerian citizens. To do this, a quantitative approach was used with the help of an online questionnaire. Survey data collected from 210 respondents were examined using principal component analysis (PCA) and regressions in SPSS. The results of our analyzes show that the expected performance, the expected effort, the facilitating conditions, trust and security are key predictors of the intention to use BaridiNet electronic public services. However, social influence and e-service quality were found to be insignificant on citizens' behavioral intention to use.

Keywords: Electronic public service, Technology adoption, Algeria Post, BaridiNet.

ملخص

يهدف هذا العمل إلى التعرف على العوامل المؤثرة في تبني الخدمات العامة الإلكترونية التي تقدمها شركة البريد الجزائري للمواطنين الجزائريين عبر مكتب البريد الإلكتروني بريدي نت. للقيام بذلك، تم استخدام نهج كمي وبمساعدة استبيان تم إجراؤه عبر الإنترنت. تظهر نتائج تحليلات البيانات التي تم جمعها من 210 مستجيب، أن الأداء المتوقع والجهد المتوقع وظروف التسهيل والثقة والأمن هي عوامل تنبؤية رئيسية لنية استخدام الخدمات الإلكترونية العامة لشركة بريد الجزائر. ومع ذلك، وجد أن التأثير الاجتماعي وجودة الخدمة الإلكترونية غير مهمين على نية المواطنين السلوكية في الاستخدام.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العامة الإلكترونية، تبني التكنولوجيا، البريد الجزائري، بريدي نت.

REMERCIEMENT

En préambule à ce mémoire nous remercions ALLAH le tout puissant, qui nous a aidé et nous a donné la force, la patience et le courage durant ces longues années d'études.

Je tiens également à exprimer ma gratitude à mon encadreur **Mr. Messaoud ZEROUTI** pour son aide, sa disponibilité et son intérêt pour mon travail de recherche.

Je remercie très respectueusement mes tuteurs **Mr. Idir** et **Mr. Ikhlef** qui ont aussi contribué à la réalisation de ce travail en me donnant toutes les informations nécessaires et m'avoir accordé leur temps précieux au sein de l'entreprise Algérie poste.

Nos sincères gratitudees à Messieurs les jurys qui nous font l'honneur de juger ce travail.

Je remercie aussi tous les enseignants que nous avons eu le plaisir d'avoir durant notre formation à **L'École Nationale Supérieur de Management**.

Pour finir, soyons reconnaissant aux personnes proches qui nous entourent. Un remerciement spécial et sincère à mes chers parents et mes grands-parents pour leur amour inconditionnel et leur soutien durant tout mon parcours universitaire. Je leur serai toujours reconnaissant pour la personne que je suis aujourd'hui. Sans oublier mes sœurs Ismahan, Aya, Ines, Amira et mon mari TAIEB Lamine Mehdi.

Je remercie tous mes amis pour leur aide et soutien. Je cite Céline, Hadjer, Sabrina, Amina, Nesrine, HADJ-MOHAMED Nayla et MEZIANI Mohamed Amine.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	I
REMERCIEMENT	II
TABLE DES MATIÈRES	III
LISTE DES TABLEAUX	VI
LISTE DES FIGURES.....	VII
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES.....	VIII
INTRODUCTION	IX
CHAPITRE I : REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL	5
I. Revue de la littérature	6
1. Facteurs qui influencent l'adoption d'un service électronique	6
2. Facteurs qui influencent l'adoption d'un service financier électronique.....	7
3. Facteurs qui influencent l'adoption des services E-gouvernement.....	8
II. Cadre conceptuel	12
1. Concepts de la recherche :	12
1.1 Les services publics électroniques	12
1.1.1 Définition du concept de service	12
1.1.2 Définition du concept de service électronique	13
1.1.3 Définition du concept service public électronique	13
1.1.4 E-gouvernement pour améliorer la prestation des services publics	14
1.2 L'adoption d'une nouvelle technologie.....	15
1.2.1 Définition du concept de l'intention comportemental.....	15
1.2.2 Processus d'adoption d'une nouvelle technologie.....	15
1.2.3 Théories et modèles de l'adoption de la technologie.....	16
1.2.4 La théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT).....	17
1.2.5 Éléments clés de la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie	17
1.2.6 Discussion sur la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie	19
2. Modèle théorique	19
3. Hypothèses.....	22
CHAPITRE II : CADRE MÉTHODOLOGIQUE ET CONTEXTE DE LA RECHERCHE	27
I. Cadre méthodologique.....	28
1. Approche épistémologique.....	28
2. Approche méthodologique.....	28

3. Méthodes et instruments de collecte des données	28
3.1 Instrument de mesure	29
3.1.1 Questionnaire.....	29
3.1.2 Échelles de mesure	29
4. Echantillon et modalité pratique de l'enquête	31
4.1 Échantillonnage	31
4.1.1 Population de l'étude	31
4.1.2 Méthode d'échantillonnage	31
4.1.3 Taille de l'échantillon.....	31
4.2 Modalités pratiques de l'enquête	31
4.2.1 Période de l'enquête.....	32
4.2.2 Mode d'administration	32
5. Méthode de traitement et d'analyse des données	32
II. Contexte de la recherche :	33
1. Présentation succincte du secteur	33
2. Organisme d'accueil	34
2.1 Présentation de l'E.P.I.C Algérie Poste	34
2.2 Les services fournis par l'Etablissement Algérie Poste.....	38
CHAPITRE III : RÉSULTATS ET DISCUSSION	43
I. Présentation des résultats	44
1. Description de l'échantillon	44
2. Analyse descriptive univariée	46
2.1 Facteurs technologiques	46
2.1.1 La performance attendue	46
2.1.2 L'effort attendu.....	47
2.1.3 Influence sociale	47
2.1.4 Condition facilitatrice	47
2.2 Facteurs environnementaux	48
2.2.1 Qualité de e-service	48
2.2.2 Confiance.....	49
2.2.3 Sécurité	49
3. Analyses préliminaires d'adéquation des données à l'analyse multivariée	50
3.1 Valeurs manquantes	51
3.2 La quasi normalité des données	51
3.3 La multi-colinéarité	51
4. Analyses en composantes principales (ACP)	51
5. Tests des hypothèses	64

5.1 Les facteurs technologiques du modèle UTAUA ont une relation significative et l'adoption des services publics électroniques (H1)	64
5.2 Les facteurs individuels ont une relation significative et l'adoption des services publics électroniques (H2)	67
5.3 Les facteurs environnementaux ont un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques (H3)	69
6. Modèle conceptuel validé	72
II. Discussion des résultats.....	73
CONCLUSION.....	75
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	79
ANNEXES	84
ANNEXE A : QUESTIONNAIR.....	85
ANNEXE B : TABLEAUX DES ANALYSES PRILIMINAIRES	92
ANNEXE C : TABLEAUX DES ANALYSES ACP	97
ANNEXE D : TABLEAUX DES REGRESSION.....	106

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Études retenues pour l'adoption des e-service, e-paiement, e-gouvernement.....	11
Tableau 2 : Les étapes d'adoption de la technologie.....	16
Tableau 3 : Lien entre les construits des huit modèles originaux et les quatre construits UTAUT	18
Tableau 4 : Définition des concepts clé présentée dans le modèle.....	21
Tableau 5 : Tableau récapitulatif des hypothèses.....	25
Tableau 6 : Échelles de mesure utilisée dans le questionnaire.....	30
Tableau 7 : Distribution de l'échantillon.....	31
Tableau 8 : Profil des répondants.....	44
Tableau 9 : Distribution des motifs de non utilisation de BaridiNet.....	45
Tableau 10 : Variance totale expliquée-Performance attendue.....	52
Tableau 11 : Indice KMO et test Bartlett-Performance attendue.....	52
Tableau 12 : Statistiques de fiabilité-Performance attendue.....	53
Tableau 13 : Variance totale expliquée-Effort attendu.....	53
Tableau 14 : Indice KMO et test Bartlett-Effort attendu.....	54
Tableau 15 : Statistiques de fiabilité-Effort attendu.....	54
Tableau 16 : Variance totale expliquée-Influence sociale.....	55
Tableau 17 : Indice KMO et test Bartlett-Influence sociale.....	55
Tableau 18 : Statistiques de fiabilité-Influence sociale.....	56
Tableau 19 : Variance totale expliquée-Conditions facilitatrices.....	56
Tableau 20 : Indice KMO et test Bartlett-Conditions facilitatrices.....	57
Tableau 21 : Statistique de fiabilité-Conditions facilitatrices.....	57
Tableau 22 : Variance totale expliquée -Confiance.....	58
Tableau 23 : Indice KMO et test Bartlett-Confiance.....	58
Tableau 24 : Statistique de fiabilité-Confiance.....	59
Tableau 25 : Variance totale expliquée-La sécurité.....	59
Tableau 26 : Indice KMO et test Bartlett-La sécurité.....	60
Tableau 27 : Statistique de fiabilité-La sécurité.....	60
Tableau 28 : Variance totale expliquée-Qualité d'e-service.....	61
Tableau 29 : Indice KMO et test Bartlett-Qualité d'e-service.....	61
Tableau 30 : Statistique de fiabilité-Qualité d'e-service.....	62
Tableau 31 : Variance totale expliquée-I'intention d'adoption.....	62
Tableau 32 : Indice KMO et test Bartlett-I'intention d'adoption.....	63
Tableau 33 : Statistique de fiabilité- I'intention d'adoption.....	63
Tableau 34 : Tableau d'analyse en composante principale des variable de l'étude.....	63
Tableau 35 : MODEL SUMMARY – Régression linéaire multiple – Hypothèse 1.....	64
Tableau 36 : ANOVA – Hypothèse 1.....	65
Tableau 37 : Récapitulatif de la régression linéaire multiple – Hypothèse 1.....	65
Tableau 38 : MODEL SUMMARY – Régression linéaire multiple – Hypothèse 2.....	67
Tableau 39 : ANOVA – Hypothèse 2.....	68
Tableau 40 : Récapitulatif de la régression linéaire multiple – Hypothèse 2.....	68
Tableau 41 : MODEL SUMMARY – Régression linéaire multiple – Hypothèse 3.....	69
Tableau 42 : ANOVA – Hypothèse 3.....	69
Tableau 43 : Récapitulatif de la régression linéaire multiple – Hypothèse 3.....	70
Tableau 44 : Récapitulatif des Régressions H1, H2, H3.....	71

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Schéma synoptique représentant le modèle UTAUT (VENKATESH ET AL., 2003) ..	17
Figure 2 : Le Modèle théorique	20
Figure 3 : L'utilisaton de BardiNet 2019-2021	33
Figure 4 : Logo Algérie Poste	34
Figure 5 : L'organigramme de l'institution Algérie Poste	37
Figure 6 : L'organigramme de la direction monÉtique et des services postaux financiers.	38
Figure 7 : Carte EDAHABIA	39
Figure 8 : Interface BaridiMob/BaridiNet	40
Figure 9 : Le bureau de poste virtuel BaridiNet	41
Figure 10 : Score moyen de la performance attendue	46
Figure 11 : Score moyen de l'effort attendu	47
Figure 12 : Score de l'ifluence sociale	47
Figure 13 : Score moyen des conditions facilitatrices	48
Figure 14 : Score moyen de la qualité d'e-service	48
Figure 15 : Score moyen de la confiance	49
Figure 16 : Score moyen de la sécurité	49
Figure 17 : Score moyen de l'intention d'utilisation	50
Figure 18 : Modèle conceptuel validé	73

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

- ACP** : Analyses en composantes principales.
- ANOVA** : Analyse Of Variance.
- ARPT** : l'Autorité de régulation des postes et télécommunications.
- DOI** : Diffusion des innovations.
- EE** : Effort attendu.
- EP** : Performance attendue.
- EPIC** : Etablissement public à caractère industriel et commercial.
- ETAM** : Modèle d'acceptation de la technologie des services électroniques.
- FC** : Conditions facilitatrices.
- G2B** : Gouvernement aux entreprises.
- G2C** : Gouvernement à Citoyen.
- G2G** : Gouvernement à Gouvernement.
- GAB** : Guichets automatiques de banques.
- KMO** : Kaiser-Meyer-Olkin Measure.
- MM** : Modèle motivationnel.
- MPTTN** : Ministère de la Poste, des Télécommunications, des Technologies et du Numérique.
- SEM** : Modélisation par équation structurelle.
- SI** : Influence sociale.
- SPSS** : Progiciel statistique de sciences sociales.
- TAM** : Modèle d'acceptation de la technologie.
- TCS** : Théorie cognitive sociale.
- TIC** : Technologie de l'information et de la communication.
- TPB** : la théorie du comportement planifié.
- TPE** : Terminaux de paiement électronique.
- TRA** : la théorie de l'action raisonnée.
- UTAUT** : Théorie unifiée de l'utilisation et l'acceptation de la technologie.
- VIF** : Variance Inflation Factor.

INTRODUCTION

Les progrès modernes des technologies de l'information et de la communication (TIC) ont incités les gouvernements à investir davantage de ressources dans la promotion de l'utilisation d'internet et des services via internet. En passant des services traditionnels aux services en ligne, les citoyens peuvent accéder aux services publics 24 heures sur 24, et cela présente également des avantages en termes d'efficacité, de réduction des coûts et de qualité (Linders, 2012).

En Algérie, de nombreuses initiatives ont vu le jour pour améliorer et moderniser les services publics et en vue d'améliorer la qualité au profit du citoyen. Dans ce contexte, Algérie Poste s'est également engagée dans un processus de modernisation de ses activités. Cette dernière est concrétisée par le lancement d'une plateforme monétique BaridiNet qui propose une large gamme des services électroniques.

Pour Algérie Poste, même si le nombre de la carte EDAHABIA est très élevés, soit plus de 9 Millions de cartes, l'utilisation des services électroniques de BaridiNet par le public reste très faible, seulement 449 318 utilisations en 2021 avec une moyenne de 35 000 utilisations par mois¹. En effet, Les citoyens semblent réticents à utiliser les services en ligne et ils sont devenus un problème croissant pour les l'institutions qui doivent adopter des stratégies pour promouvoir l'engagement des utilisateurs de ces services.

L'objectif de notre travail de recherche est d'identifier les principaux facteurs incitant les citoyens algériens à adopter les services électroniques fournis par les institutions publiques.

Par ailleurs, plusieurs modèles théoriques ont été proposés pour évaluer l'acceptation et l'intention d'utilisation des technologies nouvelles et émergentes. On peut citer le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) (Davis, 1989), la théorie de l'action raisonnée (TRA) (Fishbein et Ajzen, 1975), la théorie du comportement planifié (TPB) (Ajzen, 1991) et la théorie unifiée de l'utilisation et l'acceptation de la technologie (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003). Ces études fournissent des modèles de bases et des implications utiles pour comprendre l'intention d'un individu à utiliser les services électroniques. Ils ont également identifié un certain nombre de facteurs qui déterminent l'adoption des services électroniques, tels que l'utilité, la facilité d'utilisation, le risque perçu, la fiabilité, la

¹ Informations fournis par l'organisme d'accueil.

compatibilité, l'influence externe, la sécurité sur Internet, l'influence interpersonnelle, l'avantage relatif, l'image et les conditions facilitantes.

L'adoption du service public électronique englobe non seulement les aspects techniques de ces services, mais est également influencée par des problèmes sociaux, environnementaux, humains et culturels qui ont un impact sur le taux d'adoption. Faces à ces divergences, que se dégage la principale question de notre étude qui interroge sur : ***Quels sont les facteurs influençant l'adoption des services publics électroniques BaridiNet d'Algérie Poste par les citoyens algériens ?***

Pour tenter d'apporter une réponse à cette question centrale, nous avons suivi une méthode quantitative où nous avons effectué une enquête (en ligne) par questionnaire.

Le choix de l'établissement ne s'est pas fait au hasard, car Algérie Poste fait partie des organismes qui ont atteint un niveau de modernisation avancé et utilisent des technologies modernes pour améliorer leurs services publics et en créer de nouveaux en réponse aux besoins des citoyens algériens.

Algérie Poste est une entreprise publique économique placée sous la tutelle du Ministère de la Poste, des Télécommunications, des Technologies et du Numérique (MPTTN), après l'application de la loi n°2000-03 correspondant au 05 Aout 2000 (JO n°48 du 06 Août). Le statut juridique d'Algérie Poste est transformé en un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC)². Dès lors, sa vocation est de satisfaire des besoins liés au service public (intérêt général) mais aussi d'assurer la réalisation de ses objectifs commerciaux par rapport à ses concurrents.

Le choix de notre thème est pertinent sur le plan managérial, mais également théorique. À notre connaissance, l'examen de ce sujet n'a pas encore été entrepris en Algérie, notamment dans le cadre des e-services dans le secteur postale. En outre, un faible niveau d'adoption des citoyens des services gouvernementaux électroniques dans les pays en développement a été identifié. Par conséquent, la recherche actuelle est importante car elle identifiera et évaluera les facteurs qui pourraient affecter l'adoption par les citoyens des services publics électroniques en Algérie. La détermination de ces facteurs pourrait aider à augmenter le taux d'adoption de ces services car en approfondissant les connaissances des facteurs qui facilitent ou entravent le processus d'adoption, les responsables et d'autres

² <https://www.poste.dz/page/presentation> Consulté le 25 Mai 2022.

parties prenantes concernées peuvent affiner leurs efforts en conséquence. Les résultats de recherche peuvent également être utilisés dans des futurs projets en rapport avec les nouvelles technologies, services électroniques ou e-gouvernement en Algérie.

Le présent mémoire est structuré en trois chapitres. Le premier chapitre sera dédié au cadre théorique. Nous présenterons en premier lieu la revue de littérature qui exposera les travaux antérieurs sur les facteurs qui influencent l'utilisation d'une nouvelle technologie. En second lieu, nous définirons chaque concept étudié avec les éléments clés qui l'entourent ainsi que le modèle théorique et les hypothèses de la recherche. Le deuxième chapitre sera consacré au cadre méthodologique, nous justifierons les choix méthodologiques effectués. Enfin, le troisième et le dernier chapitre exposera les principaux résultats de l'étude quantitative ainsi que leur analyse et leur discussion.

**CHAPITRE I : REVUE DE
LITTÉRATURE ET CADRE
CONCEPTUEL**

Ce premier chapitre est structuré en deux sections. Dans la première section, nous allons présenter la revue de littérature. Quant à la seconde section sera consacrée à la présentation du cadre conceptuel de notre recherche où nous ferons le point sur les principaux concepts mobilisés, le modèle de recherche et les hypothèses proposées et à tester dans le chapitre pratique.

I. REVUE DE LA LITTÉRATURE

De nombreuses études de recherche ont étudié la mise en œuvre de la technologie en utilisant des modèles variés, tel que : DOI, TAM, TPB et UTAUT. Certains chercheurs ont appliqué le modèle complet et d'autres en ont appliqué qu'une partie ou en ont essayé de créer des extensions des modèles de bases.

Le but de cette section est d'analyser la littérature existante sur les facteurs déterminants l'adoption des nouvelles technologies dans les services.

1. Facteurs qui influencent l'adoption d'un service électronique

L'article de (Persad, Padayachee, 2015) visait à découvrir les facteurs qui influencent sur la perception du client en Afrique du sud. En effet, cette recherche comprend l'importance de ces facteurs sur l'adoption des services en ligne par les clients. L'objectif principal de cette étude était de développer un cadre conceptuel pour montrer les relations de corrélation entre les facteurs qui influencent l'adoption/ le rejet des services en ligne. La méthodologie de la théorie ancrée a été utilisée pour atteindre cet objectif. Des enquêtes qualitatives ont été réalisées pour collecter les données. Les résultats obtenus montrent que les facteurs qui incitent les consommateurs à utiliser les e-services sont : augmentation des performances, réduction du temps, élimination des barrières, confiance, fidélisation et influence sociale, personnalisation, temps de réparation en cas de panne du système, confidentialité, support client en ligne, échange à l'étranger, plaisir spontané, préférence pour les services électroniques populaires et réponse aux besoins des clients. Les facteurs qui conduisent au rejet des e-services étaient : le stress et le risque perçu.

De son côté (Taherdoost, 2018) a développé le modèle d'acceptation de la technologie des services électroniques (ETAM) pour évaluer l'acceptation par les utilisateurs de la technologie des services électroniques. Selon la revue de la littérature dans le domaine de la technologie des services électroniques et des théories d'acceptation, cette étude a

identifié les principaux facteurs influençant l'acceptation des services électroniques, à savoir la satisfaction, la sécurité et la qualité, puis les dimensions de ces facteurs ont été reprises d'études antérieures. Afin de catégoriser les dimensions, une enquête exploratoire a été élaborée et menée auprès d'étudiants universitaires, puis une analyse factorielle exploratoire a été appliquée. Par la suite, une enquête de confirmation a été conçue et menée auprès des 427 Malaisiens et testée pour la validité et la fiabilité, puis utilisée pour évaluer l'ETAM. Enfin, Les résultats de cette étude ont révélé que la qualité, la sécurité et la satisfaction influençaient de manière significative l'intention d'utiliser un e-service et par conséquent l'acceptation de la technologie des e-services.

Dahab et Fatine Bouqlila en 2020 ont présentés des facteurs qui ont un impact sur l'adoption des e-services, pour faire ressortir ceux qui serviront à l'élaboration du modèle d'adoption du nouveau service sans contact. Ainsi, un modèle conceptuel a été élaboré par l'analyse documentaire de 12 articles sur les facteurs et la recherche existante portant sur l'adoption des nouvelles technologies. En effet, ce modèle met en avant des facteurs technologiques (la rapidité, la commodité...), des facteurs personnels (plaisir perçu, confiance, traits de personnalité...) et des facteurs contextuels (UTAUT) tel est le cas des conditions facilitantes et l'influence sociale. Aussi, il évoque une nouvelle variable intégrée pour la première fois dans un modèle d'adoption d'une technologie qui est la distanciation sociale. Le modèle peut servir de base aux chercheurs intéressés par l'étude de l'adoption par le consommateur du nouveau service sans contact. Il peut être utilisé pour l'amélioration et la mise en place des applications et services à distance atteignant un taux élevé d'adoption par les consommateurs. Aussi, et afin d'en vérifier la pertinence, l'étape ultérieure portera sur le choix des variables les plus pertinentes et l'élaboration d'hypothèses de recherche qui seront testées sur le terrain. Il s'agit là du prolongement naturel de ce travail qui consistera à vérifier la validité du modèle proposé.

2. Facteurs qui influencent l'adoption d'un service financier électronique

L'article de (Mohammed Bellahcene et Mohammed Mehdi Khedim, 2016) a pour objectif d'identifier les facteurs influençant l'adoption des systèmes d'e-banking par les clients des banques algériennes. Le modèle théorique proposer contient des facteurs : technologiques, personnels et environnementaux. Pour tester les hypothèses formulées, une étude quantitative a été effectuée auprès d'un échantillon de 190 clients des banques implantées dans le nord-ouest algérien. Suite aux tests de fiabilité et de validité, une analyse de

régression logistique binomiale via SPSS a été réalisée. Les résultats ont confirmé l'impact de l'âge, du revenu, de la profession et du niveau de sécurité perçue des systèmes d'e-banking sur l'adoption de l'e-banking par les clients algériens.

(Daoud Jafar Bilal, 2017) examine l'intention des citoyens jordaniens d'utiliser le système de paiement électronique du pays eFAWATEERcom et d'évaluer les facteurs qui influencent cette intention. Une approche quantitative a été utilisée pour évaluer et expliquer l'intention des Jordaniens d'utiliser eFAWATEERcom. Le questionnaire a été élaboré sur la base du modèle UTAUT, étendu par l'ajout de « Confiance » et « Sécurité ». Une analyse statistique approfondie a été effectuée, l'analyse des données a été effectuée à l'aide du version 22 du progiciel statistique de sciences sociales (SPSS v.22). Cette étude a suggéré que la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale, les conditions facilitatrices, la confiance et la sécurité sont des prédicteurs clés de l'intention de comportement d'adopter l'utilisation d'eFAWATEERcom.

L'article de (Nguyen Vinh Khuong, Nguyen Thi Thanh Phuong, Nguyen Thanh Liem, Cao Thi Mien Thuy et Tran Hung Son, 2022) se concentre sur la compréhension des facteurs qui influencent l'intention d'utiliser la technologie financière chez les jeunes vietnamiens dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Les facteurs qui peuvent influencer l'intention de l'utilisateur, y compris les avantages perçus et les risques perçus ont été examinés. Croyance, impact social et s'appuyant sur le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) et la théorie. Le modèle d'action rationnelle (TRA) Dans cette recherche, 161 consommateurs qui sont très flexibles et bien informés sur l'utilisation de la technologie. La méthode d'analyse PLS-SEM (modélisation partielle des moindres carrés structurels) avec le logiciel SmartPLS a été utilisée pour évaluer le modèle de recherche. Le bénéfice perçu s'est avéré avoir l'effet le plus significatif sur l'intention d'utiliser la Fintech, suivi de la croyance.

3. Facteurs qui influencent l'adoption des services E-gouvernement

L'article de (Mohammed Alshehri, Steve Drew et Rayed AlGhamdi, 2012) explore les facteurs clés de l'acceptation des citoyens saoudiens des services E-gouvernement à travers une enquête de recherche et en rassemblant des preuves empiriques basées sur la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT). Les données d'enquête recueillies auprès de 400 répondants ont été examinées à l'aide de la technique de

modélisation par équation structurelle (SEM) et ont utilisé les outils AMOS. Sur la base des données collectées et des résultats de l'analyse, il a été conclu que la performance attendue, l'effort attendu et les conditions facilitatrices ont des effets positifs sur l'intention d'utiliser et adapter les services e-gouvernement. Cependant, dans cette étude, les chercheurs ont constaté que l'influence sociale n'était pas significative en termes de prédiction de l'intention comportementale d'utiliser les services d'e-gouvernement et son hypothèse n'a pas été étayée. Les chercheurs ont proposé l'idée d'ajouter la confiance et la qualité de service en tant que variables indépendantes dans le modèle de recherche et considèrent les effets d'autres constructions critiques du modèle UTAUT dans le contexte de l'environnement saoudien.

L'article de (Mohammed Amin Almaiah, 2020) vise à étudier les facteurs effectifs qui pourraient jouer un rôle important dans la décision des citoyens jordaniens d'adopter les services e-gouvernement. L'étude a utilisé le modèle UTAUT avec l'introduction de nouveaux construits, à savoir ; "qualité du site Web", "confiance internet", "confiance gouvernementale". Les données ont été recueillies à l'aide d'une enquête en ligne auprès d'un échantillon de 320 citoyens jordaniens. Le modèle de recherche a été évalué à l'aide de la technique de modélisation par équation structurelle (MEB). Sur la base des résultats, les facteurs "qualité du site Web", "confiance en Internet", "confiance dans le gouvernement", " performance attendue", "effort attendu" et "conditions facilitatrices" se sont avérés avoir un effet positif sur l'intention comportementale utiliser les services électroniques du gouvernement. Cependant, la variable « l'influence sociale » s'est avérée insignifiante sur l'intention comportementale d'utilisation des participants. En outre, il a été constaté que le facteur "qualité du site Web" avait un effet positif sur les "attentes de performance" des services e-gouvernement.

L'article de (Qusmieh Lahshem et Jilali Shafiq, 2020) porte sur l'étude de la volonté du citoyen algérien à s'orienter vers la demande des différents services électroniques fournis par le gouvernement algérien, à travers une étude de terrain menée sur un échantillon de 1237 citoyens algériens répartis sur 12 villes algériennes. un certain nombre de résultats, dont les plus importants sont : la présence de différences statistiquement significatives dans la demande de services électroniques par les citoyens selon l'âge, le genre ainsi que la présence d'un effet statistiquement significatif entre la maîtrise des technologies de l'information (niveau d'éducation et l'expérience avec l'informatique) et de la

communication par les citoyens et la demande de services électroniques, car les résultats de l'étude ont montré la volonté du citoyen algérien d'accepter le projet d'e-gouvernement.

L'article (Edres Hamood, Nabil AlFahmi et Siti Samikon, 2021) propose un modèle théorique conceptuel pour l'adoption de l'e-gouvernement parmi les enseignants des institutions publiques supérieures au Yémen. Le modèle théorique proposé utilise des théories sur l'acceptation et le succès de la technologie UTAUT et la diffusion des innovations liées aux TIC. La collecte de données est effectuée par une enquête auto-administrée auprès des professeurs des universités publiques yéménites grâce à une technique d'échantillonnage aléatoire stratifié. Le questionnaire de l'enquête implique les éléments suivants : les variables démographiques (âge, sexe, expérience et niveau d'éducation), les facteurs d'attitude (sensibilisation au système, confiance et compatibilité), les facteurs UTAUT (attentes de performance et d'effort et influence sociale) et les facteurs technologiques (qualité de l'information, qualité du système et auto-efficacité).

L'article de (Ahmed Routabi, 2021) étudie les attitudes des citoyens envers l'adoption de l'e-gouvernement dans la région de Casablanca-Settat au Maroc, donnant ainsi un aperçu des facteurs qui influencent l'adoption de l'e-gouvernement dans un pays émergent. Les données ont été recueillies par le biais d'une enquête auprès de 457 citoyens résidant à Casablanca, après qu'ils aient testé différentes plateformes d'e-gouvernement, en l'occurrence, l'application « Tadamoncovid ». Les résultats ont montré que les conditions qui facilitent l'utilisation des services d'e-gouvernement, la confiance dans l'e-gouvernement et Internet, et les attentes des pratiques sociales en termes de technologie et de perception des risques, sont les principaux déterminants de l'intention d'adopter l'e-gouvernement. Le gouvernement anticipe ainsi largement l'intention comportementale d'adoption du gouvernement électronique par les citoyens marocains.

Le tableau 1 résume les études citées dans la revue de littérature ainsi que les facteurs qui ont été retenus pour constituer le modèle d'étude.

TABLEAU 1 : ÉTUDES RETENUES POUR L'ADOPTION DES SERVICE ÉLECTRONIQUE, E-PAIEMENT, E-GOUVERNEMENT

Auteurs	Object d'étude	Principales variables retenues
(Alshehri. M, Drew. S et AlGhamdi. R, 2012)	Analyse de l'acceptation par les citoyens du service d'e-gouvernement.	Facteur du modèle UTAUT : - Performance attendue. - Effort attendu. - Influence sociale. - Conditions facilitatrices.
(Persad & Padayachee, 2015)	Détermination des facteurs qui influencent la perception des clients par rapport aux services électroniques.	- Confiance - Influence sociale, - Sécurité.
(Bellahcene. M et Khedim. M, 2016)	Les facteurs influençant l'adoption de l'e-banking par les clients des banques algériennes.	Facteurs individuels : - Genre. - Age. - Niveau d'éducation. Facteurs Environnemental : - Qualité de services. - Sécurité.
(Jafar. B, 2017)	Facteurs influençant l'intention d'utilisation d'un système de paiement électronique (eFAWATEERcom)	- Performance attendue. - Effort attendu. - Influence sociale. - Conditions facilitatrices. - Confiance. - Sécurité.
(Taherdoost, 2018)	Développement d'un modèle d'adoption pour évaluer l'acceptation par les utilisateurs de la technologie des services en ligne : modèle d'acceptation de la technologie des services en ligne.	- Qualité de service - Sécurité.
(Almaiah. M, 2020)	Facteurs influant sur l'adoption des services e-gouvernement par les citoyens jordaniens	- Performance attendue. - Effort attendu. - Influence sociale. - Conditions facilitatrices. - Confiance.
	Proposition d'un modèle explicatif	Facteurs Technologiques :

(Dahab. D et Fatine Bouqlila, 2020)	de l'adoption du service « Sans contact ».	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité. - Sécurité. Facteurs contextuels : <ul style="list-style-type: none"> - Condition facilitatrice. - Influence sociale
(Lahshem. D et Shafiq. J, 2020)	Étudier la susceptibilité du citoyen algérien à demander des services d'e-gouvernement	Facteurs démographiques : <ul style="list-style-type: none"> - L'âge. - Le genre. - Niveau d'éducation.
(E. Hamood, Al Fahmi. N et Samikon. S, 2021)	Facteurs influant sur l'adoption du gouvernement électronique parmi les professeurs d'université au Yémen	Facteurs d'attitude : <ul style="list-style-type: none"> - Confiance. Facteurs UTAUT : <ul style="list-style-type: none"> - Performance attendue. - Effort attendu. - Influence sociale.
(Ahmed Routabi, 2021)	Déterminants d'adoption des services publics digitaux par les citoyens marocains : Cas de la plateforme « Tadamoncovid »	<ul style="list-style-type: none"> - Confiance - Conditions facilitatrices
(Khuong. N,Phuong. N, Liem. N, Mien Thuy. C et Son. T, 2022)	Facteurs influant sur l'intention d'utiliser la technologie financière parmi la jeunesse vietnamienne : la recherche au temps de la COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> - Sécurité. - Influence sociale

Source : Élaboré par nos soins.

II. CADRE CONCEPTUEL

Dans cette partie, nous allons présenter les concepts de recherche ainsi que le modèle théorique et les hypothèses de recherche.

1. Concepts de la recherche :

Nous allons définir dans ce qui suit les principaux concepts de la recherche.

1.1 Les services publics électroniques

1.1.1 Définition du concept de service

En 1984, (Shostack) a suggéré qu'un service peut être défini comme « une ou plusieurs activités de nature plus ou moins immatérielle qui, normalement, mais pas nécessairement,

se déroulent en interaction entre le client et les employés du service et/ou des ressources physiques ou des biens ». Les principaux attributs du service sont les suivants : intangibilité, inséparabilité, variabilité et périssabilité (Zeithmal Valerie, Berry Leonard, Parasuraman., 1990).

D'autres considèrent le service comme : "toutes les activités économiques dont la production n'est pas un produit physique ou une construction, sont généralement consommées en même temps qu'elles sont produites et apportent une valeur ajoutée sous des formes (telles que la commodité, l'amusement, l'intemporel, le confort ou la santé) qui sont essentiellement des préoccupations intangibles de son premier acheteur » (Quinn et al., 1987) .

1.1.2 Définition du concept de service électronique

Un service électronique peut être défini comme un service client interactif, centré sur le contenu et basé sur Internet, piloté par les clients et intégré avec le soutien des technologies et des systèmes proposés par les fournisseurs de services, qui visent à renforcer la relation client-fournisseur (Rust, 2001).

(Buckley, 2003, p. 465) définit un service électronique ou e-service comme « la prestation de services publics aux citoyens, aux partenaires commerciaux et aux fournisseurs, et à ceux qui travaillent dans le secteur gouvernemental par des médias électroniques, y compris l'information, la communication, l'interaction et la passation de marchés, et transactions ».

De même, (Rowley, 2006, p. 341), définit les e-services comme « ... des actes, des efforts ou des performances dont la livraison est médiatisée par la technologie de l'information [...] Un tel e-service comprend l'élément de service de vente en ligne, le support client et la prestation de services ». Bien que cette définition reflète les trois principales composantes impliquées : fournisseur de services, destinataire de services et canaux de prestation de services, elle ne traite pas correctement de ce qui est fourni.

Les services électroniques ont été définis comme des services offerts via Internet (Rust, 2001; Zeithaml, Parasuraman et Malhotra, 2002) gérés par des clients (Ruyter, Wetzels et Kleijnen, 2001) et de nature interactive (Fassnacht et Koese, 2006).

1.1.3 Définition du concept service public électronique

Le terme service public fait référence à la relation entre l'administration publique

gouvernementale et le citoyen afin de fournir des services à des prix raisonnables au citoyens (Thabet Abdel Rahman Idris, 2001, p. 455).

Dans le contexte de l'objectif de recherche de cette étude, nous définissons les e-services selon la définition de (Jansen, Svein Ølnes, 2016, p. 648) qui comprennent les e-services comme « des interactions numériques entre un fournisseur de services et un destinataire de services qui ajoutent valeur pour le destinataire » et utiliser « e-service » de manière interchangeable avec les termes « service numérique » et « service en ligne ». De manière analogue, selon les considérations de (Jansen, Svein Ølnes, 2016), les services publics en ligne peuvent être compris comme des interactions numériques entre un gouvernement et un utilisateur final, qui ajoutent une certaine valeur à l'utilisateur final, c'est-à-dire le grand public.

1.1.4 E-gouvernement pour améliorer la prestation des services publics

(Marín Fernández, 2011) définit l'e-gouvernement comme « la fourniture de services publics (services) utilisant Internet (canal) entre les administrations publiques et les citoyens (impact) à des fins personnelles (utilisation) ». Dans cette définition, le concept d'e-gouvernement est confiné au canal Internet.

L'e-gouvernement est communément défini comme « des systèmes gouvernementaux utilisant les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour mieux servir les citoyens » (Shareef, Kumar & Dwivedi, 2011) Les principaux objectifs sont donc d'accroître l'efficacité de l'agence et d'offrir des avantages aux utilisateurs finaux (Axelsson, Melin et Lindgren, 2013) Dans un sens plus large, l'e-gouvernement vise à « simplifier et améliorer les transactions entre le gouvernement et les autres acteurs » et à améliorer la prestation des services publics (AlHujran, Al-Debei, Chatfield et Migdadi, 2015).

(Fang, 2002) a classé l'e-gouvernement en quatre catégories potentielles différentes :

- Gouvernement à Gouvernement (G2G) : implique l'échange de données, le partage et les transactions électroniques entre les agences gouvernementales, les ministères ou les organisations gouvernementales.
- Gouvernement aux entreprises (G2B) : cela inclut l'interaction du secteur public avec le secteur privé.
- Gouvernement à Citoyen (G2C) : fait référence à toutes les transactions entre les citoyens et le gouvernement utilisant le média en ligne.

- Gouvernement aux Employés (G2E) : les interactions en ligne par le biais d'outils de communication instantanée entre les unités gouvernementales et leurs employés.

1.2 L'adoption d'une nouvelle technologie

Dans les sous-sections suivantes, une brève description de modèle le plus fréquemment utilisé pour expliquer le comportement d'adoption de la technologie.

1.2.1 Définition du concept de l'intention comportemental

L'intention comportementale a été définie dans des études antérieures sur l'acceptation des technologies comme la volonté individuelle d'utiliser ou de continuer à utiliser un système technologique (Venkatesh et al, 2003).

De plus, il existe un consensus parmi les chercheurs selon lesquels l'intention d'utiliser un certain système technologique est un puissant prédicteur et déterminant de l'utilisation réelle de la technologie, et prédit l'utilisation ultérieure des utilisateurs. De ce fait, l'intention comportementale d'utiliser une technologie est un concept central des modèles d'acceptation de la technologie (Venkatesh et al., 2003).

1.2.2 Processus d'adoption d'une nouvelle technologie

Un projet informatique ne peut être considéré comme réussi que s'il est accepté et adopté par les utilisateurs (Pinto et Mantel, 1990), l'adoption est une décision de « pleine utilisation d'une innovation comme la meilleure ligne de conduite disponible » et le rejet est une décision de « ne pas adopter une innovation » (Rogers, 2003).

(Kotler et Armstrong, 2004) suggèrent que le processus d'adoption d'une technologie se compose de cinq étapes distinctes. Il est donc raisonnable de conclure que l'adoption de nouvelles technologies est le point saillant pour assurer l'acceptation généralisée de nouveaux modes de prestation de services publics. Le tableau 2 ci-dessous présente brièvement les conclusions de Kotler & Armstrong (2004) concernant l'adoption.

TABLEAU 2: LES ÉTAPES D'ADOPTION DE LA TECHNOLOGIE

Étapes	Effets
1. Connaissance	L'individu prend connaissance d'un nouveau produit/service mais manque d'informations à ce sujet.
2. Persuasion	La personne obtient des informations sur le nouveau produit/service.
3. Evaluation	La personne évalue les avantages et les inconvénients d'essayer le nouveau produit/service.
4. Essai	L'individu effectue un essai à petite échelle du nouveau produit/service pour évaluer sa valeur.
5. Adoption	La personne décide d'utiliser pleinement et régulièrement le nouveau produit/service.

Source : (Kotler et Armstrong, 2004)

1.2.3 Théories et modèles de l'adoption de la technologie

Une gamme de théories et de modèles expliquent l'acceptation et l'adoption de la technologie par les utilisateurs. Ceux-ci incluent la théorie de l'action de la raison (TRA) (Fishbein & Ajzen, 1975), le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) (Davis, 1992), le modèle motivationnel (MM) (Davis et al, 1992), le modèle d'utilisation du pc (UP) (Thompson, Higgins, 1991), la diffusion des innovations (DOI) (Rogers, 1995), la théorie du comportement planifié (TPB) (Taylor et Todd , 1995), la théorie cognitive sociale (TCS) (Compeau et Higgins, 1995) et la théorie unifiée de l'acceptation et de la utilisation de la technologie (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003).

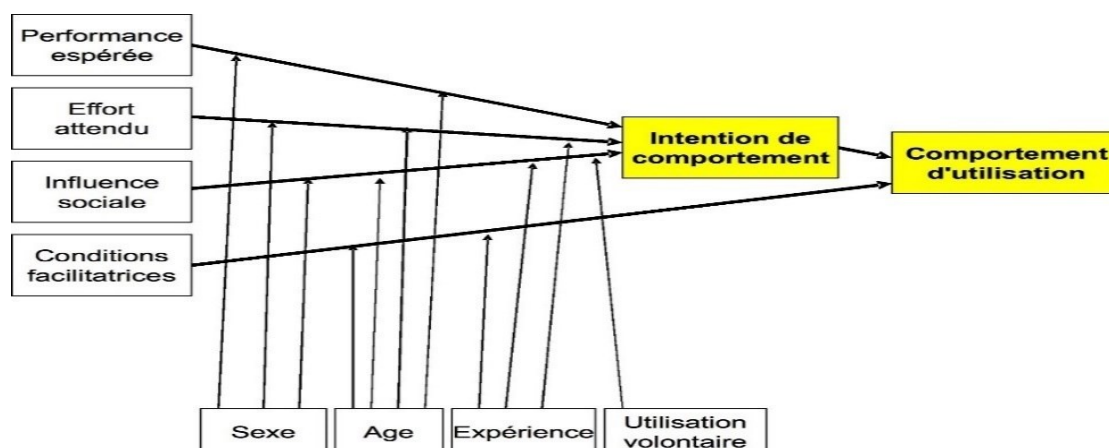
Afin d'éviter les limitations des modèles nommés ci-dessus, le modèle UTAUT combine les construits de chacun d'eux. L'UTAUT a quatre concepts directs : performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et la condition facilitatrice. (Venkatesh et al, 2003) ont fait valoir que les quatre construits jouent un rôle important en tant que déterminants directs de l'acceptation et de l'utilisation des nouvelles technologies par les utilisateurs (Venkatesh et al., 2003).

1.2.4 La théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT)

La théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT) développée par Venkatesh Thong et al (2003), intègre huit modèles et théories de l'acceptation des utilisateurs.

Le modèle UTAUT est utilisé et suggéré pour une utilisation dans un contexte similaire par de nombreux chercheurs. Selon (Rosen, 2005) le modèle UTUAT devrait désormais servir de référence pour la littérature d'acceptation car il explique l'acceptation par les utilisateurs de manière plus complète et réaliste que les modèles précédents. Bien que le modèle UTAUT soit relativement nouveau, il s'est avéré valide et fiable dans différents contextes d'études d'adoption de technologies (par exemple, l'adoption de service électronique).

FIGURE 1: SCHÉMA SYNOPTIQUE REPRESENTANT LE MODÈLE UTAUT (VENKATESH ET AL., 2003)



Source : (Venkatesh et al., 2003).

1.2.5 Éléments clés de la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie

Le modèle se compose de quatre déterminants qui prédisent l'intention d'utiliser la technologie et l'utilisation réelle de la technologie. Il s'agit de la performance attendue (EP), de l'effort attendu (EE), de l'influence sociale (SI) et des conditions facilitatrices (FC). (Venkatesh et al, 2003) définissent ces déterminants comme suit :

- *La performance attendue (EP)* : est défini comme la mesure dans laquelle l'utilisation d'une technologie offre des avantages aux utilisateurs individuels dans l'exécution de certaines activités.
- *L'effort attendu (EE)* : est le degré de facilité associé à l'utilisation de la

technologie par les utilisateurs individuels.

- *L'influence sociale (SI)* : est la mesure dans laquelle les utilisateurs individuels de la technologie perçoivent que d'autres importants pensent qu'ils devraient utiliser la technologie.
- *Conditions facilitatrices (FC)* : est le niveau auquel la personne pense que son utilisation de la technologie est soutenue par la présence et la disponibilité d'une infrastructure technique et organisationnelle importante.

De plus, ces dimensions sont affectées par les variables modératrices que sont le sexe, l'âge, l'expérience et le caractère volontaire de la consommation (Venkatesh et al., 2003).

Le modèle UTAUT se compose de plusieurs construits. Chaque variable UTAUT développée comme une agrégation de construits qui ont été utilisés dans les huit modèles UTAUT. Le tableau 3 montre le lien entre les construits des modèles originaux et les quatre construits UTAUT.

TABLEAU 3 : LE LIEN ENTRE LES CONSTRUIITS DES HUIT MODÈLES ORIGINAUX ET LES QUATRE CONSTRUIITS UTAUT

Modèle	Construits de modèle	UTAUT
TRA	Attitude envers l'utilisation de la technologie.	Intention comportementale
	Norme subjective.	Influence sociale
TAM	Utilité perçue	Performance attendue
	Facilité d'utilisation perçue	Effort attendu
	Norme subjective	Influence sociale
	Motivation intrinsèque	Intention comportementale
TPB	Attitude envers l'utilisation de la technologie.	Intention comportementale
	Norme subjective	Influence sociale
	Contrôle comportemental perçu	Conditions facilitatrices
	Complexité (inversée)	Effort attendu
	Affect à l'usage.	Intention comportementale
	Facteurs sociaux.	Influence sociale
	Conditions facilitantes	Conditions facilitantes
	Affecter	Intention comportementale

Source : Venkatesh et al., 2017.

1.2.6 Discussion sur la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie

Une interprétation du modèle UTAUT est la suivante :

- La performance attendue, l'effort attendu et les facteurs sociaux ont des effets directs sur l'intention comportementale, qui, avec les conditions facilitantes, ont des effets directs sur le comportement d'utilisation.
- Il existe des effets des interactions de chacun de la performance attendue, l'effort attendu et des facteurs sociaux avec chacun de l'âge et du sexe ; Interactions de l'expérience avec chacun des efforts attendus et des facteurs sociaux ; et une interaction entre le caractère volontaire de l'utilisation et les facteurs sociaux sur l'intention comportementale sont également inclus. Enfin, les effets des interactions entre l'âge et les conditions facilitantes et l'expérience et les conditions facilitantes sur le comportement d'utilisation (Venkatesh et al. 2003).

2. Modèle théorique

(Osborne et Gaebler, 1992) Considèrent le citoyen comme un consommateur à satisfaire. Le service public électronique est instauré selon une vision de performance, d'efficacité et d'efficience. Malgré les avantages offerts par la e-service publics, la majorité des citoyens restent fidèles aux services traditionnelles (Fu, Farn and Chao, 2006).

Le modèle de recherche doit intégrer les facteurs qui poussent le citoyen à l'usage des services publics en ligne. Dans ce sens, la problématique de l'adoption de ces services est proche de certaines problématiques traditionnelles de l'adoption de la technologie. Pour construire le modèle de recherche on va donc s'appuyer sur des théories d'adoption des technologies, le UTAUT dans ce cas, et on mettra l'accent sur les facteurs déterminants de l'acceptation d'utilisation de la technologie pour l'accès aux services publics.

Selon (Mohammed Bellahcene et Mohammed Mehdi Khedim, 2016) le chercheur JIAN (2010) a souligné le caractère partiel des modèles utilisé jusqu'à présent dans les recherches sur l'adoption des technologies par les utilisateurs au niveau individuel serait influencée par des facteurs (variables) : technologiques, personnels ou individuels et environnementaux.

➤ Les facteurs technologiques:

Plusieurs modèles ont été proposés pour évaluer l'acceptation et l'intention d'utiliser les technologies nouvelles et émergentes. Parmi celles-ci, la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT). Cette théorie, est un rassemblement de plusieurs modèles qui ont pour objectif d'expliquer les intentions d'utilisateurs des TICs et l'usage réel de ces dernières (Venkatesh et al, 2003). Ainsi L'UTAUT a introduit quatre concepts fondamentaux qui influencent l'intention et l'usage : La performance attendue, l'effort attendu et l'influence sociale et les conditions facilitatrices influent directement sur le comportement d'utilisation.

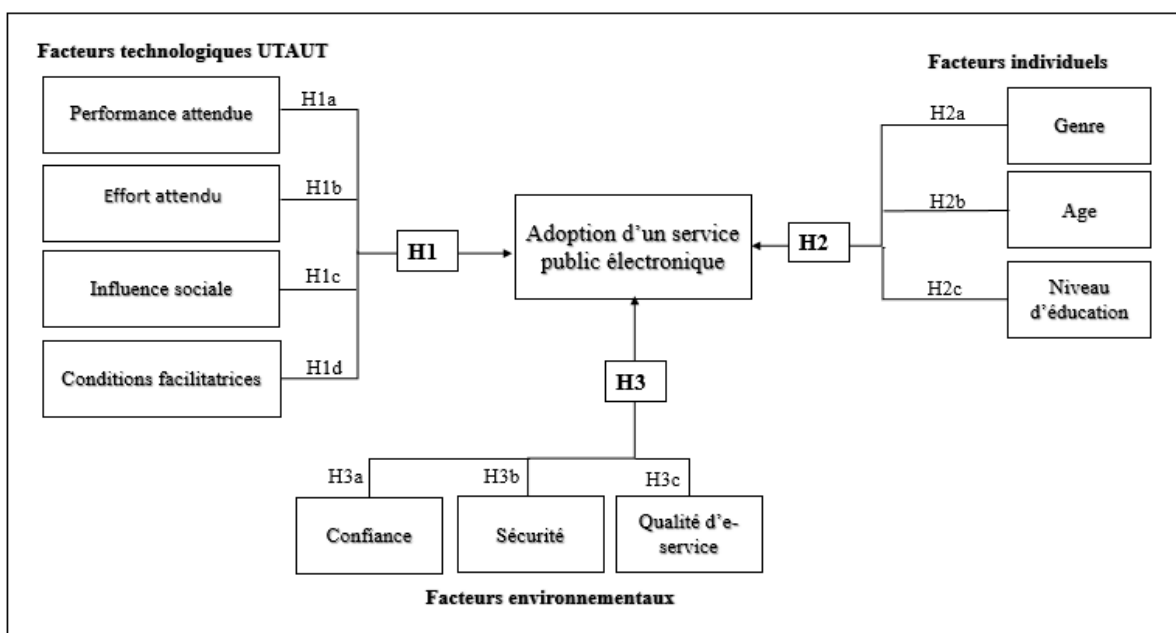
➤ **Les facteurs personnels ou individuels :**

Cette recherche a étudié trois facteurs individuels tels que : l'âge, le sexe, l'éducation. De nombreux chercheurs antérieurs ont sélectionné ces facteurs comme principaux facteurs individuels comme (Mohammed Bellahcene et Mohammed Mehdi Khedim, 2016) et (Qusmieh Lahshem et Jilali Shafiq, 2020).

➤ **Les facteurs environnementaux:**

Selon la revue de littérature, plusieurs auteurs ont émis que les facteurs « confiance », « Qualité de service » et « sécurité » sont importantes en ce qui concerne l'intention comportementales dans les contextes électronique (Ahmed Routabi, 2021; Dahab et Fatine Bouqlila, 2020; Daoud Jafar Bilal, 2017; Mohammed Amin Almaiah, 2020; Mohammed Bellahcene et Mohammed Mehdi Khedim, 2016; Persad, Padayachee, 2015; Taherdoost, 2018).

FIGURE 2 : LE MODÈLE THÉORIQUE



Source : Élaboré par nos soins.

Le modèle de recherche a plusieurs constructions ; les définitions de ces concepts sont répertoriées dans le tableau 4, qui présente les différents facteurs étudiés dans les études de recherche connexe sur l'adoption de la technologie.

TABLEAU 4 : DÉFINITIONS DES CONCEPTS CLÉ PRÉSENTÉES DANS LE MODÈLE

Concept	Description	Sources
Performance attendue	La mesure dans laquelle un individu pense que l'utilisation du système l'aidera à atteindre des gains de performance au travail (Venkatesh et al., 2003 ; p.447)	Venkatesh et al., 2003.
L'effort attendu	Le degré de facilité associé à l'utilisation d'un système (Venkatesh et al., 2003, p. 450)	Venkatesh et al., 2003.
Influence sociale	Le degré auquel un individu perçoit que les autres pensent qu'il devrait utiliser le nouveau système (Venkatesh et al., 2003 ; p.451)	Venkatesh et al., 2003.
Conditions facilitatrices	La mesure dans laquelle un individu croit qu'une infrastructure organisationnelle et technique existe pour soutenir l'utilisation du système (Venkatesh et al., 2003 ; p.453)	Venkatesh et al., 2003.
Intention comportementale	La volonté individuelle d'utiliser ou de continuer à utiliser un système technologique (Venkatesh et al, 2003)	Venkatesh et al., 2003.

Qualité de service	La qualité du service fait généralement référence à la capacité des entreprises à fournir des services conformément au niveau d'attente du client (Parasuraman et al, 2005).	(Parasuraman et al, 2005)
Confiance	Il reflète la volonté d'une partie d'être vulnérable aux actions d'une autre, basée sur l'attente que cette autre partie accomplira une action particulière (Mayer, Davis et Schoorman, 1995)	(Mayer, Davis et Schoorman, 1995)
Sécurité	La sécurité peut être définie comme la protection des informations ou des systèmes contre les intrusions ou les sorties non autorisées (Kaminski, 2010).	(Kaminski, 2010)

Source : Élaboré par nos soins.

3. Hypothèses

En se basant sur le modèle conceptuel retenu et la revue de littérature, on a émis les hypothèses qui expriment les liens entre les variables de notre recherche. On a supposé que :

3.1 L'effet des facteurs technologique de modèle d'utilisation et adaptation des technologie UTAUT sur les intentions comportementales :

Le niveau d'adoption d'une nouvelle technologie peut être influencé par les caractéristiques propres à cette technologie. Parmi les variables technologiques susceptibles d'influencer l'adoption des service publics électroniques par les citoyens, nous avons retenus pour cette étude les facteurs du modèle UTAUT.

Le concept de la performance attendue est couramment intégré à l'UTAUT pour prédire l'intention comportementale d'utiliser les systèmes TIC (venkatesh et al, 2012). (Mohammed Alshehri, Steve Drew et Rayed AlGhamdi, 2012) ont indiqué que la performance attendue est liée à l'intention comportementale. D'autres chercheurs (Daoud Jafar Bilal, 2017; Mohammed Amin Almaiah, 2020) ont mis en œuvre le modèle UTAUT, et les données soutiennent l'idée que la performance attendue et l'intention comportementale sont liées.

De nombreuses études similaires appliquent l'UTAUT, confirme qu'il existe des preuves à l'appui de l'idée que l'effort attendu et l'intention comportementale sont étroitement liées, (Mohammed Alshehri, Steve Drew et Rayed AlGhamdi, 2012) ont identifié qu'en Arabie Saoudite, l'effort attendue était très influencé sur l'utilisation des services e-gouvernement. (Daoud Jafar Bilal, 2017; Mohammed Amin Almaiah, 2020) ont également identifié que l'effort attendu est lié à l'intention d'utilisé et adopté une nouvelle technologie par les citoyens.

L'influence sociale est le troisième construit inclus dans le modèle UTAUT, les études montrent que ce facteur peut être très influent dans la promotion de l'utilisation des services électroniques (Daoud Jafar Bilal, 2017; Persad, Padayachee, 2015). Alors que dans d'autres, les résultats suggèrent qu'il n'y a pas de relation significative. (Mohammed Alshehri, Steve Drew et Rayed AlGhamdi, 2012; Mohammed Amin Almaiah, 2020) n'ont trouvé aucune preuve solide d'influence sociale chez les utilisateurs. Il est possible que l'influence varie d'un pays à l'autre et dépende sur la culture.

Dans le modèle original de l'UTAUT, l'impact des conditions facilitatrices était insignifiant (Venkatesh et al., 2003). Plusieurs études analysent la relation entre les conditions facilitatrices et les services en ligne et les services e-gouvernement. Par exemple, (Ahmed Routabi, 2021; Daoud Jafar Bilal, 2017; Mohammed Amin Almaiah, 2020; Mohammed Alshehri, Steve Drew et Rayed AlGhamdi, 2012) ont appliqué le modèle UTAUT pour étudier. Ils ont constaté que les conditions facilitatrices étaient bénéfiques à l'intention d'utiliser un service électronique. En se basant sur ce qui a été présenté en-dessus, on a pu formuler l'hypothèse de la manière suivante :

***H1** : Les facteurs technologique du modèle UTAUT auront une influence positive sur l'adoption des services publics électroniques.*

***H1a** : La performance attendue aura une influence positive sur l'adoption des services publics électroniques.*

***H1b** : l'effort attendu aura une influence positive sur l'adoption des services publics en ligne.*

***H1c** : L'influence sociale a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques.*

***H1d** : Les conditions facilitatrices auront une influence positive l'adoption des services publics électroniques.*

3.2 L'effet des facteurs personnels sur les intentions comportementales

Le comportement d'un individu vis-à-vis d'une technologie et son aptitude à l'adopter dépend en partie de ces caractéristiques innées et acquises (Ajzen, 1991). Par conséquent, nous avons retenus pour cette étude : le genre de l'utilisateur, son âge, son niveau d'éducation comme facteurs personnels susceptibles d'influencer l'adoption des services publics électroniques par les citoyens algériens.

Selon (Mohammed Bellahcene et Mohammed Mehdi Khedim, 2016) le genre n'a pas une influence sur l'intention d'utilisation de divers types de technologies. (Qusmieh Lahshem et Jilali Shafiq, 2020) ont étudié la demande des services e-gouvernement. Ils ont identifié que le genre est un déterminant important de l'adoption et de l'utilisation d'e-service. La plupart des études précédentes ont obtenu les mêmes résultats sur la relation ou l'influence du genre sur l'utilisation ou l'adoption de l'informatique.

(Mohammed Bellahcene et Mohammed Mehdi Khedim, 2016) ont suggéré qu'il est extrêmement important de comprendre les différences d'âge, en particulier dans l'étude de l'adoption de toute nouvelle technologie. Cette hypothèse est également soutenue par d'autres chercheurs (Qusmieh Lahshem et Jilali Shafiq, 2020).

Les études précédentes ont indiqué que les citoyens avec un niveau élevé sont plus habitués à utiliser des moyens non traditionnels tels que les services e-gouvernement (Qusmieh Lahshem et Jilali Shafiq, 2020). Par contre, (Mohammed Bellahcene et Mohammed Mehdi Khedim, 2016) trouve Le niveau d'éducation élevé n'est pas important dans l'attitude des consommateurs envers les services en ligne. En se basant sur ce qui a été présenté en-dessus, on a pu formuler l'hypothèse de la manière suivante :

***H2 :** Les facteurs individuels ont une relation significative et l'adoption des services publics électroniques.*

***H2a :** Il y a une relation significative entre le genre des citoyens et l'adoption des services publics électroniques.*

***H2b :** Il y a une relation négative et significative entre l'âge des citoyens et l'adoption des services publics électroniques.*

***H2c :** Il y a une relation positive et significative entre le niveau d'éducation des citoyens et l'adoption des services publics électroniques.*

3.3 L'effet des facteurs environnementaux sur les intentions comportementales :

En plus des facteurs personnels et technologiques, l'adoption d'une nouvelle technologie peut être influencée par les conditions environnementales prévalant lors de son utilisation. Parmi les variables environnementales susceptibles d'influencer l'adoption des e-services publics par les citoyens algériens, nous avons retenus pour cette étude : la confiance, le niveau de sécurité et la qualité des services électroniques offerts.

Un manque de confiance entraîne une résistance accrue à l'utilisation des services en ligne. (Ahmed Routabi, 2021 ; Daoud Jafar Bilal, 2017 ; Mohammed Amin Almaiah, 2020 ; Persad, Padayachee, 2015) ont montré que la confiance en internet et en gouvernement est indispensable pour l'utilisation de la technologie surtout dans le contexte de services e-gouvernement et les services électroniques financières.

L'utilisation des services public en ligne dépend de la capacité ou non des gouvernements à mettre en œuvre les services de manière efficace et sécurisée (Kaminski, 2010). Le manque de sécurité est l'un des principaux facteurs qui affectent l'intention d'adopter les e-services qui ont été identifiés dans la plupart des études (Persad, Padayachee, 2015; Taherdoost, 2018). De plus, la sécurité des transactions est essentielle pour les utilisateurs lors d'activités financière en ligne (Daoud Jafar Bilal, 2017 ; Mohammed Bellahcene et Mohammed Mehdi Khedim, 2016).

La qualité de service joue un rôle important dans les services en ligne .Pour encourager les citoyens à adopter les services e-gouvernement (Parasuraman et al, 2005). il est important que le gouvernement fournisse un service de haute qualité et des informations de haute qualité avec l'objectif de rapidité de livraison, en tenant dûment compte de la fiabilité et de la disponibilité des informations (Taherdoost, 2018). En outre, (Mohammed Bellahcene et Mohammed Mehdi Khedim, 2016) ont montré que la qualité de service n'est pas importante pour promouvoir l'intention comportementale d'utilisation. En se basant sur ce qui a été présenté en-dessus, on a pu formuler l'hypothèse de la manière suivante :

H3 : *Les facteurs environnementaux ont un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques.*

H3a : *La confiance a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques.*

H3b : *La sécurité a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques.*

H3c : *La qualité de e-service a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques.*

La synthèse des hypothèses est présentée dans le tableau 5 ci-après.

TABLEAU 5 : TABLEAU RÉCAPITULATIF DES HYPOTHÈSES

H	Hypothèse
	Les facteurs technologiques auront une influence positive sur l'adoption des services publics électroniques.

H1	H1a	La performance attendue aura une influence positive sur l'adoption des services publics électroniques.
	H1b	L'effort attendu aura une influence positive sur l'adoption des services publics électroniques.
	H1c	L'influence sociale a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques.
	H1d	Les conditions facilitatrices auront une influence positive sur l'adoption des services publics électroniques.
H2	Les facteurs individuels ont une relation significative et l'adoption des services publics électroniques.	
	H2a	Il y a une relation significative entre le genre des citoyens et l'adoption des services publics électroniques.
	H2b	Il y a une relation négative et significative entre l'âge des citoyens et l'adoption des services publics électroniques.
	H2c	Il y a une relation positive et significative entre le niveau d'éducation des citoyens et l'adoption des services publics électroniques.
H3	Les facteurs environnementaux ont un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques.	
	H3a	La confiance a un effet positif sur l'intention d'utiliser les services publics électroniques.
	H3b	La sécurité a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques.
	H3c	La qualité d'e-service a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques.

Source : Élaboré par nos soins.

**CHAPITRE II : CADRE
MÉTHODOLOGIQUE ET CONTEXTE
DE LA RECHERCHE**

Dans ce chapitre nous évoquerons dans la première partie le cadre méthodologique et le contexte de recherche dans la deuxième partie.

I. CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Dans cette partie, nous aborderons l'approche épistémologique et l'approche méthodologique choisie pour mener notre étude en termes de méthodes, d'instruments de collecte et d'analyse des informations collectées.

1. Approche épistémologique

Ce travail de recherche adopte une posture épistémologique positiviste, validant un raisonnement hypothético-déductif, démarré de la problématique exprimée par l'hypothèse, et défendant provisoirement une théorie impliquant un test qui la confronte aux faits (Gavard-Perret et al, 2012).

2. Approche méthodologique

Les méthodes quantitatives sont utilisées pour vérifier et évaluer les théories tandis que les méthodes qualitatives sont utilisées pour les développer (John, 2015).

Dans cette recherche nous avons testé les relations supposées sur l'adoption de la technologie d'e-service public et nous avons adopté en conséquence une méthodologie de recherche quantitative, cette approche s'inscrit dans une recherche hypothético-déductive qui consiste d'abord à formuler des hypothèses, puis à les confirmer ou les infirmer sur le terrain de la recherche.

3. Méthodes et instruments de collecte des données

Afin de vérifier nos hypothèses, un questionnaire d'enquête en ligne a été conçu pour identifier les facteurs qui influencent l'adoption des services publics en ligne proposés par BaridiNet en Algérie.

Le questionnaire a été traduit en langue Arabe en plus de la langue Française, pour comprendre facilement les questions par tous les citoyens Algériens, car la langue Arabe est la langue officielle et maternelle en Algérie.

3.1 Instrument de mesure

Nous avons utilisé un questionnaire comme instrument de recueil des informations recherchées (voir annexe A). Dans ce qui suit, nous présenterons la structure du questionnaire ainsi que les échelles de mesure des variables retenues dans le modèle théorique.

3.1.1 Questionnaire

Le questionnaire contient cinq rubriques structurées comme suit :

- *Admissibilité* : cette rubrique contient deux questions, la première question sert à filtrer les répondants pour garder que ceux qui ont déjà utilisé BaridiNet, la deuxième question vise à avoir des informations sur les habitudes d'utilisations du site. Des sous-questions ont été posées aux personnes n'utilisant pas BaridiNet pour connaître les raisons qui les empêchent l'utiliser et ce qui pourrait les inciter à l'utiliser dans le futur.
- *Facteurs technologiques 'Modèle UTAUT'* : Dans cette partie, on a présenté les questions sur la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et les condition facilitatrice sous forme d'affirmations mesurées par l'échelle de Likert à 5 points.
- *Facteurs environnementaux* : cette partie est consacrée aux variables environnementales on a présenté les questions sur la qualité d'e-service, la confiance et la sécurité de BaridiNet. Afin de mesurer ces variables nous avons utilisé une échelle de Likert à 5 points précisant le degré d'accord ou de désaccord du répondant.
- *L'intention d'adoption d'un e-service* : Afin de mesurer l'intention d'adoption nous avons utilisé une échelle de Likert à 5 points précisant le degré d'accord ou de désaccord du répondant.
- *Fiche signalétique* : une partie descriptive qui permet de définir les caractéristiques de chaque répondant. Il se compose de 3 questions. Ces questions permettent de classer les participants en fonction de leur : Genre (échelle nominale), Âge et Niveau d'éducation.

3.1.2 Échelles de mesure

Le questionnaire utilise une échelle de Likert en cinq points allant de « fortement en désaccord » à « fortement en accord ». L'échelle de Likert à cinq points est considérée comme plus précise que l'échelle à trois points (Adelson et McCoach, 2010). Les questions ont été adaptées de recherches antérieures pour assurer la validité du contenu. Les échelles de mesures sont présentées dans le tableau 6.

TABLEAU 6 : ÉCHELLES DE MESURE UTILISÉES DANS LE QUESTIONNAIRE

	Variables	Echelles de mesure	Auteurs
Facteurs technologiques	Performance attendue	1- Je trouve que BaridiNet est utile.	Venkatesh et al. (2003); (Al-Shaffi et Weerakkody, 2010)
		2- L'utilisation de BaridiNet me permet de faire des activités financières plus rapidement.	
		3- Je pense que l'accès à BaridiNet de n'importe où 7h/24j est une caractéristique importante pour moi.	
	Effort attendu	1-Mon interaction avec BaridiNet est claire et compréhensible.	Venkatesh et al. (2003); Al-Shaffi et Weerakkody (2010).
		2 - Je pense que les services de BaridiNet sont faciles à utiliser.	
		3- Je pense qu'il est facile d'apprendre à utiliser les services BaridiNet.	
		4 - Je pense qu'il est facile pour moi de devenir habile à utiliser les services BaridiNet.	
	Influence sociale	1- Les personnes (collègues/amis) importantes pour moi pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	(Davis et al, 1989) (Al-Shaffi et Weerakkody, 2010)
		2- Les personnes qui influencent mon comportement pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	
		3- Les personnes qui influencent mes décisions pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	
		4 - J'utiliserais BaridiNet si mes amis et collègues les utilisaient.	
	Condition facilitatrice	1- J'ai les connaissances nécessaires pour utiliser BaridiNet.	(Venkatesh et al, 2003)
2- BaridiNet est organisé et clair.			
3- Quand j'ai besoin d'aide pour utiliser BaridiNet, quelqu'un est là pour m'aider.			
Facteurs environnementaux	Qualité de service	1-BaridiNet se lance et fonctionne immédiatement.	(Parasuraman et al, 2005)
		2- BaridiNet est disponible chaque fois que j'en ai besoin.	
		3- BaridiNet donne les résultats comme promis.	
	Confiance	1-Je fais confiance à BaridiNet.	(Hung and all, 2006)
		2-BaridiNet est un moyen fiable pour effectuer des transactions.	
		3-En général, Internet est désormais un environnement robuste et sûr dans lequel effectuer des transactions de services électroniques publics avec notre gouvernement.	
		4-Je suis assuré que les structures juridiques et technologiques me protègent adéquatement des problèmes sur Internet.	
	Sécurité	1-Je suis assuré qu'il existe des structures technologiques adéquates pour me protéger des problèmes avec BaridiNet.	(Parasuraman et al, 2005), Kim et al. (2008).
		2- Je pense que mes transactions via BaridiNet sont susceptibles d'être sécurisées	
		3- J'espère que BaridiNet respectera ma vie privée lorsque j'utiliserai les services publics en ligne	
		4- J'ai confiance en la sécurité des e-services publics en Algérie	
	Intention d'adoption	1- je suis heureux d'utiliser BaridiNet.	(venkatesh et al, 2012)
2- Je recommande l'utilisation de BaridiNet à d'autres.			
3- J'ai l'intention de continuer d'utiliser BaridiNet dans avenir.			

Source : Élaboré par nos soins.

4. Echantillon et modalité pratique de l'enquête

4.1 Échantillonnage

Dans cette partie nous allons présenter la population de l'étude, la méthode d'échantillonnage ainsi que la taille de l'échantillon.

4.1.1 Population de l'étude

Dans le cadre de notre recherche, La population cible de l'étude était les citoyens algériens. Les critères d'inclusion sont que les participants doivent avoir interagi avec au moins un des e-services proposés sur le site d'Algérie Poste.

4.1.2 Méthode d'échantillonnage

Nous avons retenu un échantillon de convenance. Il s'agit donc d'un échantillonnage non probabiliste. Pour ce faire, nous avons partagé le questionnaire en ligne via la plateforme Google Forms.

4.1.3 Taille de l'échantillon

D'après les spécialistes, pour que l'échantillon soit représentatif il faut avoir un grand nombre de répondants, mais pas trop pour permettre une analyse rapide et minimiser les coûts. Au début de notre étude, la taille l'échantillon était de 210 répondants, uniquement 156 répondants éligibles connaissent BaridiNet, et que 114 entre eux l'utilisent. Le tableau suivant montre la distribution des réponses.

TABLEAU 7 : DISTRIBUTION DE L'ÉCHANTILLON.

Échantillon	Taille d'échantillon		Globale	Pourcentage		Globale
	Oui	Non		Oui	Non	
Connaissent BaridiNet	156	54	210	74.28	25.72	100
Utilisent BaridiNet	114	96	210	54.29	45.71	100

Source : Élaboré par nos soins à partir SPSS.

4.2 Modalités pratiques de l'enquête

Dans cette partie nous allons présenter la durée et la période de l'enquête, ainsi que le mode d'administration du questionnaire retenu.

4.2.1 Période de l'enquête

On a effectué un test du questionnaire du 30/04/2022 au 01/05/2022. Le test nous a permis de corriger et retirer quelques items qui n'ont pas fonctionné. La collecte de données s'est déroulée du 01/05/2022 au 07/05/2022.

4.2.2 Mode d'administration

Nous avons administré le questionnaire sur Internet via Facebook et LinkedIn. Principalement dans les groupes et les pages, puisque nous ciblons le grand public. Les répondants ont été invités à partager et à distribuer le questionnaire aux personnes intéressées par la technologie.

5. Méthode de traitement et d'analyse des données.

Après l'administration du questionnaire et la collecte des données, nous avons procédé à l'analyse des données collectées et l'interprétation des analyses qui ont été faites à l'aide du logiciel IBM SPSS (logiciel d'analyse des données statistiques) version 20. Pour simplifier et rendre les graphiques plus lisibles nous avons aussi utilisé le tableur Microsoft EXCEL (2019).

Pour la stratégie d'analyse, nous avons commencé par une analyse descriptive univariée et des comparaisons de moyennes. Puis nous avons vérifié les conditions préalables pour effectuer l'analyse multivariée à l'aide des tests préliminaires. Ensuite Nous nous sommes assurés de l'absence de la multi colinéarité qui veut dire l'existence d'une très forte corrélation entre variables.

Nous avons aussi testé et validé nos échelles de mesure avec une analyse en composantes principales (ACP) et pour réduire le nombre d'énoncés issus des échelles. Nous avons aussi vérifié leurs fiabilités par un test de fiabilité (Alpha de Cronbach).

Pour tester la validation des hypothèses de notre recherche, nous avons effectué des PCR (Principal Component Régression) c'est des Régression effectuées sur les composantes principales.

Pour les composantes obtenues avec deux facteurs ou plus, nous avons utilisé une régression linéaire multiple.

II. CONTEXTE DE LA RECHERCHE :

1. Présentation succincte du secteur

1.1 Le secteur postal en Algérie :

Le secteur postal est l'un des domaines qui fournissent des services publics à caractère économique, qui contribue au développement économique et à l'amélioration de la compétitivité du pays. De plus, il contribue à la cohésion sociale des sociétés et des individus.

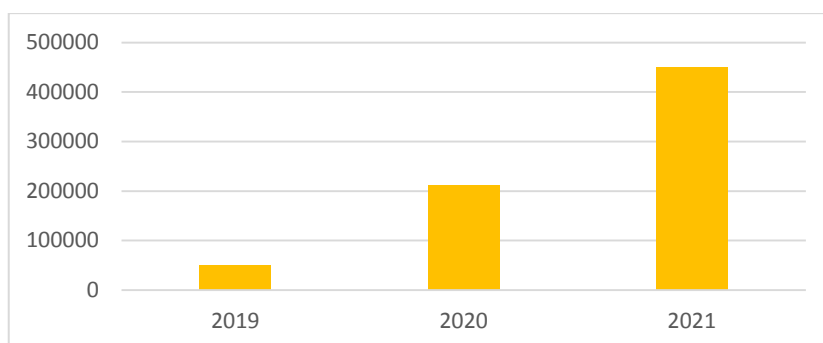
L'activité postale, qui peut être définie comme la collecte, le tri, l'acheminement et la distribution de petits objets, le transport et la distribution du courrier (lettres, enveloppes ou petits colis). Il en résulte donc un bien, ou plutôt un service. (Girard, 2002)

En Algérie, le secteur postal s'est développé après la réforme de la libéralisation du marché des postes et télécommunications dans un cadre concurrentiel, dans la loi n° 2000-03 du 5 août 2000 la participation à l'investissement privé sur ces marchés a été renforcée et les règles générales relatives à la poste et aux communications ont été définies. Ainsi l'Autorité de régulation des postes et télécommunications (ARPT) a été créée pour assurer le bon déroulement de cette nouvelle politique.

L'importance de ce secteur en Algérie va dans la mesure où il est considéré comme une gestion dont l'objectif financier est d'équilibrer les comptes et de participer au financement du budget général de l'Etat. Pour la plupart des services rendus, ce sont des services financiers et monétiques. Mais avec l'avancement de la technologie et les la situation sanitaire lors pandémie du COVID-19, l'activité principale de ce secteur, qui est la correspondance, a commencé à décliner, et donc le développement du secteur postal a été adopté comme générateur des ressources du secteur économique, ce qui conduira à l'amélioration des services. Par conséquent, un grand nombre d'activités et de services électroniques très divers ont été intégrés à ce secteur.

La figure 3 suivante montre le développement d'utilisation des services électronique postaux avant et après la pandémie.

FIGURE 3 : L'UTILISATION DE BARIDINET 2019-2021



Source : Sous-direction monétique.

2. Organisme d'accueil.

Dans cette partie, nous allons présenter l'établissement d'accueil dans le lequel nous avons effectué notre stage de fin d'étude, il s'agit de l'institution public Algérie Poste.

2.1 Présentation de l'E.P.I.C Algérie Poste³

L'Établissement Algérie Poste est l'institution public monopole du marché postal. Elle est tenue d'assurer une mission de service public sur l'ensemble du territoire national, comme elle est aussi tenue d'assurer l'exploitation et la fourniture de services et prestations postales et financières.

➤ Définition de l'établissement Algérie Poste

FIGURE 4 : LOGO ALGÉRIE POSTE



Source : Site officiel d'Algérie Poste <https://www.poste.dz/page/presentation>.

Algérie Poste est une E.P.I.C « établissement public à caractère industriel et commercial » issue de la restructuration du secteur de la Poste et des Télécommunication à la faveur de la loi 2000-03 du 05 août 2000 fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications. Elle a été créée par le décret 02/43 du 14 janvier 2002, définie par un arrêté ministériel du 21 janvier 2010 et encadrée par deux (02) comités, exécutif et Commercial & Marketing.

³ <https://www.poste.dz/page/presentation> consulté le 14 Mars 2022

E.P.I.C Algérie Poste est :

- Placée sous la tutelle de Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication
- Administré par un Conseil d'Administration est présidé par le ministre chargé des postes ou son représentant ;
- Dirigé par un Directeur Général, nommé par décret présidentiel.

➤ **Cadre législative:**

Le secteur postal est entré en vigueur en juillet 1975, qui a été réglementé par le décret 89/75 du 28 de Al-Hijjah 1395 correspondant au 30 décembre 1975, qui a été modifié dans sa partie organisationnelle. Communications datées du 23 Rabi' Al-Awwal 1403 correspondant au 8 janvier 1983.

Cette organisation est radicalement différente après l'émergence d'Algérie Poste, dont la création devait selon le décret 43/02 du 14 janvier 2002, figurer dans ce Ministère de la Poste, des Technologies, de l'Information et de la Communication devant être divisé en deux branches principales, Algérie Poste et Algérie Telecom, pour différer avec cette administration centrale du ministère des Postes et Technologies médias et Communication. L'émergence du Ministère des Postes et des Technologies de l'Information et de la Communication s'est traduite par de nouvelles attributions qui se différencient des attributions de la poste et des communications fixées par 81/83 de janvier 1983. Février 2003, et l'une des plus importantes de ces attributions est la tutelle de toutes les activités liées aux secteurs des postes, des télécommunications, de l'information et de l'audiovisuel, et contribue au verdissement des projets de textes à caractère organisationnel. Pour l'article n°11 de cette loi, c'est lui qui propose d'organiser l'administration centrale et décentralisée. Structures et veiller au bon fonctionnement des institutions placées sous son autorité conformément aux lois en vigueur.

L'administration centrale a changé pour apparaître dans celle-ci l'administration centrale du Ministère de la Poste, des Technologies, de l'Information et de la Communication, conformément au décret exécutif n° 03/85 du 05 février 2003, qui prévoyait les structures publiques :

- Direction générale des technologies de l'information et de la communication.
- Direction des postes et Direction des services financiers et postaux.
- Direction des Affaires Juridiques et des Relations Internationales de la Communication.

- Direction des Ressources Humaines et de la Formation.
- Direction des Finances et des Moyens.

La plus importante de ces directions est peut-être la Direction des postes, qui est organisée par l'article 3 de ce décret, car elle est divisée en trois directions principales : la sous-direction des études, la sous-direction de la surveillance et de la mesure et la sous-direction. -Direction des services publics.

➤ **Missions de l'E.P.I.C Algérie Poste**

L'E.P.I.C Algérie Poste a pour mission principale, d'assurer le service public à travers trois principaux axes d'activités, soient :

- **Les services postaux** : courrier colis, courrier express et philatélie.
- **Les services financiers** : postaux qui concernent la gestion des fonds. Nous y retrouvons le CCP, considéré comme la plus grande banque d'Algérie, et l'Epargne (CNEP-Poste).
- **Les services monétiques** :
 - Les services monétique liés à la carte EL DAHABIA, tel que le service paiement mobile BaridPay.
 - Les opérations de balayage (passage) consistent à assurer des prélèvements d'office des montants des échéances, sur les comptes courants postaux des titulaires bénéficiaires des crédits accordés par les partenaires d'Algérie Poste (les entreprises, les banques, et les particuliers ayant le statut de commerçant).
 - Les opérations interbancaires offrent la possibilité d'utilisation des cartes interbancaire dans des GAB d'Algérie Poste.

➤ **Composition de l'E.P.I.C Algérie Poste**

L'E.I.P.C Algérie poste est composée :

→Au niveau central :

- Une direction de réseau.
- Une direction de courrier et colis.
- Une direction des services financiers postaux et monétique.

La Direction Générale d'Algérie Poste et ses services centraux sont installés à Bab ezzour16024, au Lot n° 01, Parcelle n° 04, Zone d'affaires, dans un immeuble de douze (12) étages.

→Au niveau régional :

- 13 Inspections Régionales.
- 08 Centres Financiers Régionaux.
- 08 Centres Régionaux de Comptabilité.

→Au niveau des wilayas :

Au niveau local, les bureaux de poste sont placés géographiquement sous l'autorité d'une « Direction d'Unité Postale » de Wilaya.

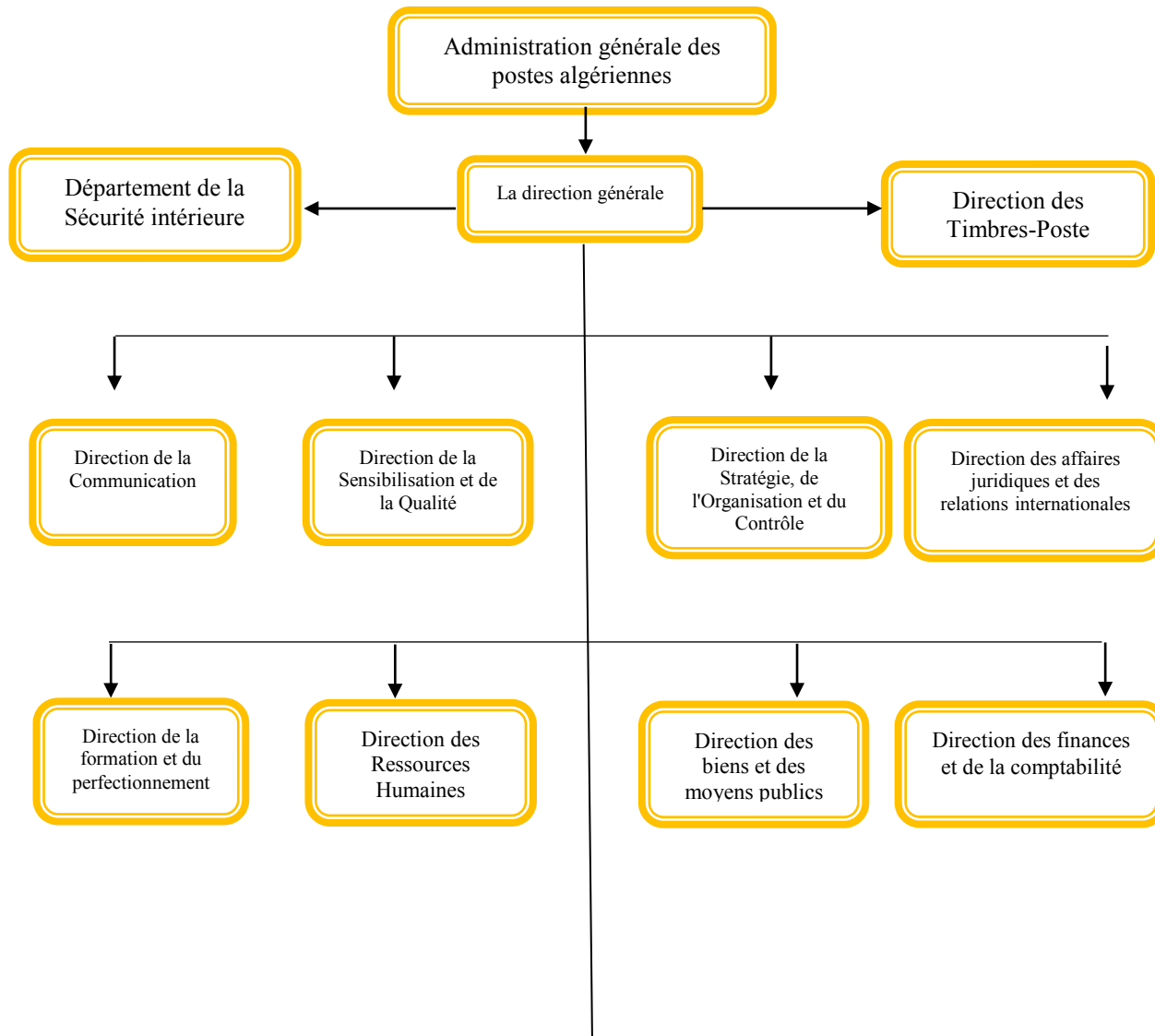
- 50 Direction d'Unité Postale de Wilaya ;

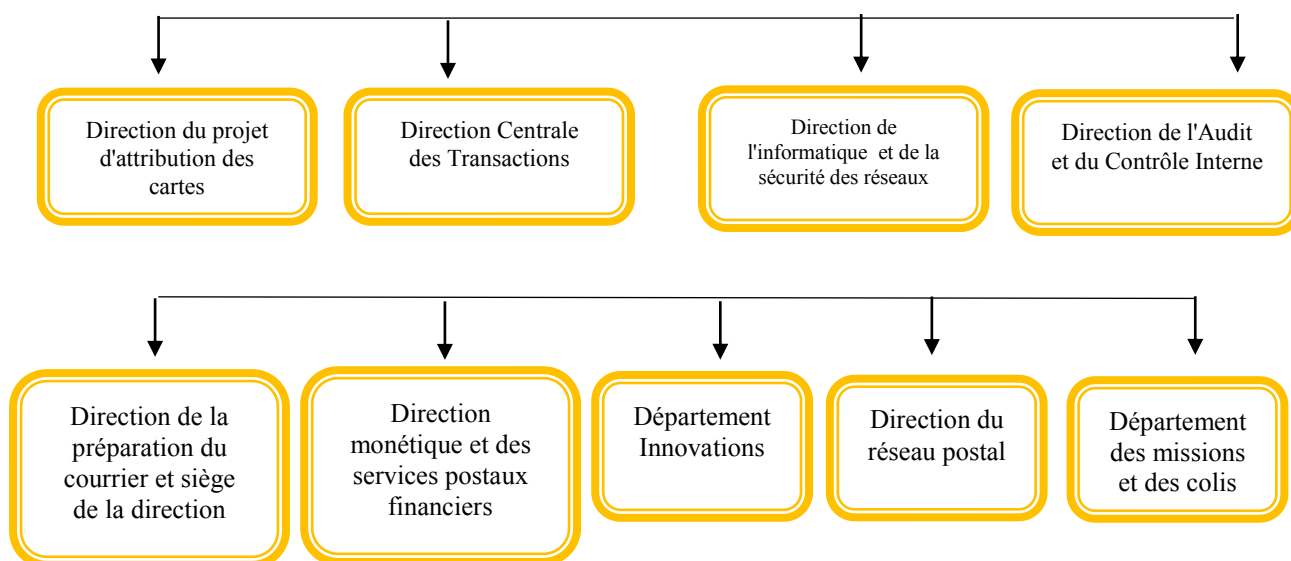
Seule la Wilaya d'Alger la capitale du Pays, est dotée de trois directions réparties sur trois zones, Est, Centre et Ouest.

➤ Organigramme

En termes d'organisation et de management la structure hiérarchique de Algérie poste se présente comme suit (voir figure 5)

FIGURE 5 : L'ORGANIGRAMME DE L'INSTITUTION D'ALGÉRIE POSTE.

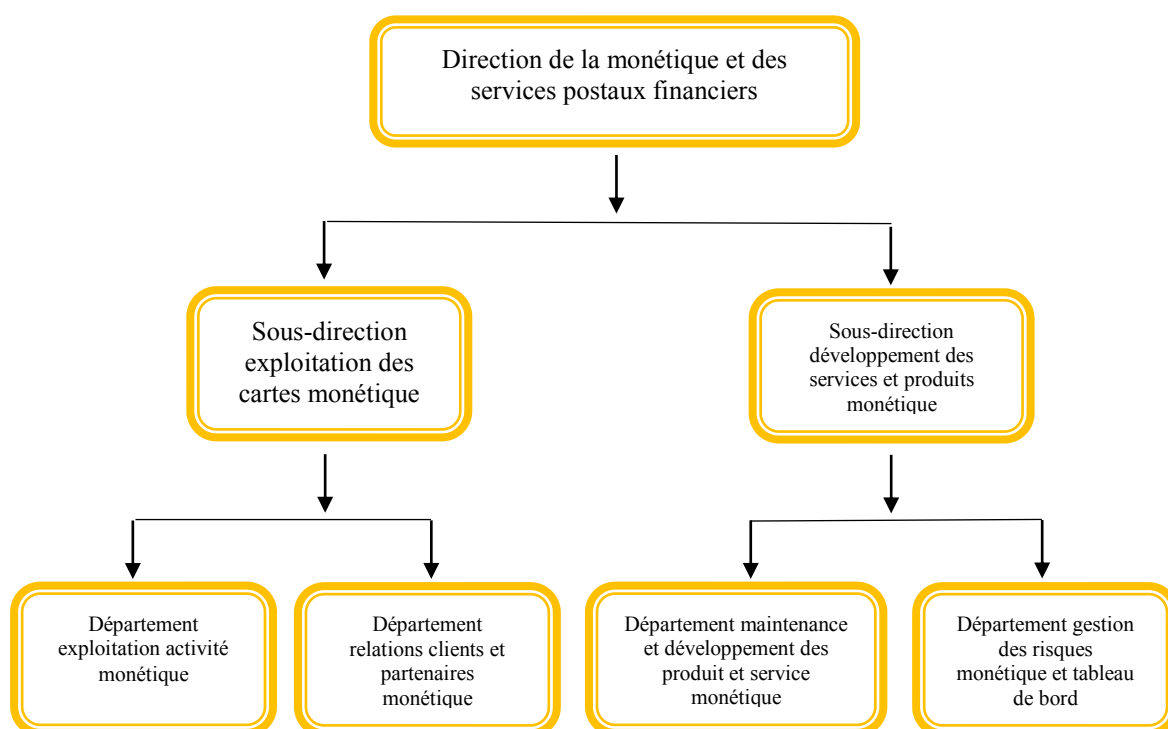




Source : Direction des ressources humaines

La structure hiérarchique de la direction monétique et des services postaux financiers se présente comme suit (voir figure 6)

FIGURE 6 : L'ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION MONÉTIQUE ET DES SERVICES POSTAUX FINANCIERS



Source : Direction des ressources humaines.

2.2 Les services fournis par l'Établissement Algérie Poste

Algérie poste assuré⁴ :

- ✓ 11 services en ligne.
- ✓ 14 services particuliers.
- ✓ 08 services professionnels.

Algérie poste assure deux types de prestations :

- Prestations postales qui consistent à la collecte, l'acheminement et la distribution du courrier au profit de personnalités physiques et morales.
 - Prestations financières comme le CCP, le mandat, Western union, le service CNEP et des encaissements au profit d'autres organismes.
- **Les services électroniques fournis par l'Etablissement Algérie Poste**

Algérie Poste qui résulte une large gamme des e-services comme suit :

▪ **LA CARTE EDAHABIA⁵ :**

FIGURE 7 : CARTE EDAHABIA



Source : document interne à l'entreprise.

C'est une carte de paiement et de retrait électroniques sous système EMV (assurant la sécurité des transactions à ses porteurs), permettant d'effectuer diverses opérations de retrait et de paiement sur le compte (CCP), sur les guichets automatiques de banques (GAB) et aussi sur les terminaux de paiement électronique (TPE).

- L'achat de divers articles et produits exposés dans la boutique en ligne d'Algérie poste et de ses partenaires.
- Le règlement des factures de consommation d'électricité & gaz et d'eau.

⁴ Informations fournis par l'organisme d'accueil.

⁵ <https://www.poste.dz/services/particular/edahabia> consulté le 14 Mars 2022.

‣ Le rechargement du crédit des communications via téléphonie mobile.
Ainsi que d'autres services qui seront intégrés prochainement.

▪ **BARIDIWEB/ BARIDIMOB⁶ :**

FIGURE 8 : INTERFACE BARIDIMOB/BARIDINET.



Source : Le site https://edcarte.poste.dz/fr/bienvenue_adhesion.php.

Le service BARIDIWEB permet aux clients d'Algérie poste de bénéficier des prestations financières postales à travers un portail web www.poste.dz avec une rapidité d'exécution des opérations à tout moment (7j/7 et 24H/24). BaridiMob est une application mobile et qui offre, à distance et sans déplacement, les mêmes services que ceux fournis au niveau du bureau de poste de proximité.

Les services disponibles sur « BaridiWeb » :

- Consultation du compte CCP.
- La programmation périodique des virements (Virement Permanent).
- Gestion de la carte EDAHABIA.
- Virement de compte à compte.
- Consultation des opérations effectuées par cartes.
- La Demande de réédition du code PIN de la carte.

Les services disponibles sur « BaridiMob » :

- La consultation de votre compte courant postal.
- La gestion de votre carte monétique (EDAHABIA).
- Le virement de compte à compte.
- La géo localisation d'un GAB.
- Blocage de la carte EDAHABIA.
- Déblocage de la carte après un blocage initié par le client.

⁶ <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb> consulté le 14 Mars 2022.

- Consulter le mini relevé des dix dernières opérations effectuées par la carte EDHABIA.
- Sauvegarder les opérations de virement comme modèle pour pouvoir l'utiliser ultérieurement.
- **E-CCP** : Ce service permet au client via le web de :
 - Consulter le solde de son compte CCP.
 - Consulter et télécharger le relevé de son compte CCP : Le client peut demander par internet via le site e-CCP, un relevé de compte de toutes les opérations effectuées sur son compte pour une période qui ne doit pas dépasser les 24 mois.
 - Commander un carnet de chèques : pour les détenteurs de code confidentiel d'accès.
 - Modifier le code confidentiel.
- **BARKI@TIC** : Avec Barki@tic le client envoie et reçoit ses messages le jour même Barki@tic est une solution de messagerie qui consiste en l'envoi électronique via intranet, l'édition messages, le jour même. Barki@tic S'adresse plus particulièrement aux :
 - Particuliers.
 - Administrations publiques.
 - Entreprise économiques, les PME, PMI...
 - Organismes financiers, bancaires et d'assurances.
 - Profession libérale.
- **BaridiNet**⁷ : Un bureau de poste virtuel (en ligne) qui est mis à la disposition des clients d'Algérie Poste, à travers le site web www.poste.dz .

FIGURE 9 : LE BUREAU DE POSTE VIRTUEL BARIDINET



Source : Le site <https://baridinet.poste.dz/>

⁷ <https://www.poste.dz/services/particular/baridinet> consulté le 14 Mars 2022.

Les services disponibles sur « BaridiNet » :

- L'ouverture d'un compte courant postal (CCP).
- La consultation du solde du compte (CCP).
- La commande de la carte de paiement « EDAHABIA ».
- Le paiement des factures de consommation (eau, électricité et gaz, internet...etc.).
- L'achat des articles et produits disponibles dans la boutique électronique (e-boutique).
- L'abonnement à la livraison quotidienne des journaux.
- La recharge mobile et internet.
- Le téléchargement des imprimés.
- Le suivi de colis.

CHAPITRE III : RÉSULTATS ET DISCUSSION

Le présent chapitre est consacré à l'analyse des données de l'enquête réalisée sur l'évaluation des facteurs qui influencent l'utilisation des services électronique proposés par la plateforme monétique de l'institution publics Algérie Poste BaridiNet.

Dans la première section, nous procédons à la présentation du profil et de la structure de notre échantillon. Après, nous procédons aux analyses préliminaires pour adéquater nos données aux analyses multivariées. Enfin, dans la deuxième section, Nous testerons nos hypothèses en utilisant des régressions linéaires multiples.

I. PRÉSENTATION DES RESULTATS

Dans cette partie nous présentons l'analyse des résultats de l'enquête ainsi que le test des hypothèses.

1. Description de l'échantillon

L'échantillon globale est constitué de (59%) d'hommes et de (41%) de femmes qui sont âgées entre 18 à 24 ans (38.5%) et 25 à 34ans (38.5%) avec un niveau d'éducation : Universitaire (90.5 %).

Sur un total de 210 répondants, Une somme de 156 répondants a déclaré qu'ils connaissent BaridiNet, avec un pourcentage du total (74.28%). 114 entre ses répondants (54.29%) ont déclaré qu'ils ont déjà utilisé au moins un des e-services de Bardinet. La majorité des répondants l'utilisent rarement.

Le tableau 8 ci-dessous présente le profil détaillé de l'échantillon :

TABLEAU 8 : PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Variable</i>	Niveau	Fréquence	Pourcentage
<i>Genre</i>	Femme	86	41
	Homme	124	59
<i>Age</i>	18 à 24 ans	83	39.5
	25 à 34 ans	83	39.5
	35 à 44 ans	24	11
	45 à 54 ans	18	8.6
	55 à 64 ans	1	0.5
	65 ans et plus	2	1
	<i>Niveau d'éducation</i>	Primaire	2
	Moyen	1	0.5
	Secondaire	9	4.3

	Universitaire	190	90.5
	Plus	8	3.8
Connaissez-vous BaridiNet ?	Oui	156	74.28
	Non	54	25.72
Avez-vous déjà utilisé BaridiNet ?	Oui	114	54.29
	Non	96	45.71
À quelle fréquence utilisez-vous BaridiNet ?	Jamais	96	45.71
	Très rarement	14	6.6
	Rarement	42	20
	Souvent	18	8,6
	Très souvent	30	14,3
Avez-vous l'intention d'utiliser BaridiNet à l'avenir	Oui	67	73,6
	Non	23	26,4

Source : Élaboré par nos sois, à partir de SPSS

Le tableau 9 suivant montre la distribution des motifs de non utilisation de BaridiNet.

TABLEAU 9: LA DISTRIBUTION DES MOTIFS DE NON UTILISATION DE BARIDINET

	Réponses		Percent of Cases
	N	Percent	
- Je ne connais pas BaridNet	8	7,8%	8,3%
- Je trouve que BaridiNet inutile.	5	4,9%	5,2%
- Les personnes (collègues/amis) qui sont importantes pour moi pensent que je ne devrais pas utiliser BaridiNet	15	14,6%	15,6%
- BaridiNet ne démarre pas et ne s'exécute pas immédiatement.	9	8,7%	9,4%
- Je pense que BaridiNet n'est pas faciles à utiliser	6	5,8%	6,2%
- Je ne fais pas confiance à BaridiNet	54	52,4%	56,2%
- Je pense que mes transactions BaridiNet sont potentiellement non sécurisées	6	5,8%	6,2%
Total	103	100,0%	107,3%

Source : Elaboré par nos sois à partir des sorties SPSS

Nous constatons que 52,4% des répondants n'utilisent pas BaridiNet car ils ne font pas confiance. 73.6% entre eux ont l'intention d'utilisé au future. Pour le reste de notre étude on va éliminer toute personne qui n'a jamais utilisé BaridiNet. Nous se trouvons avec 114 répondants.

2. Analyse descriptive univariée

Dans ce qui suit, nous allons présenter les analyses descriptives univariées pour les concepts centraux mobilisés dans l'étude.

2.1 Facteurs technologiques

Les résultats présentés dans cette partie concernent l'évaluation des facteurs technologiques à travers la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et les conditions facilitatrices.

Chaque graphique illustre la moyenne des résultats pour les variables en question. La moyenne a été calculée à partir des items qui ont été mesurés à l'aide d'une échelle de Likert de 5 points. Il faut savoir que plus la moyenne est élevée, plus le répondant trouve BaridiNet performant (trois items), facile à utiliser (quatre items), plus le répondant est influencé par son entourage (quatre items) et les conditions facilitatrice à utiliser BaridiNet sont disponible (trois items).

2.1.1 La performance attendue

Le graphique ci-bas confirme que la performance attendue pour les répondants est en dessus de la moyenne (la note moyenne de la performance attendue égale à 4,9). Cela explique que BaridiNet est performant pour les répondants.

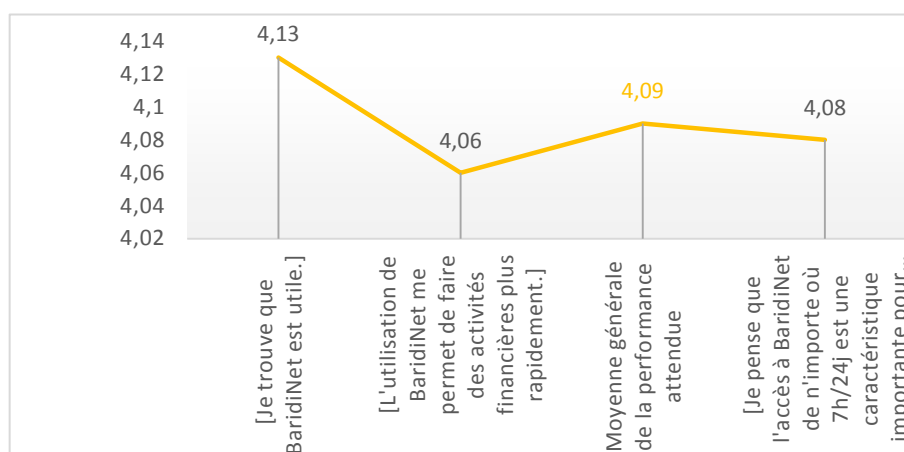


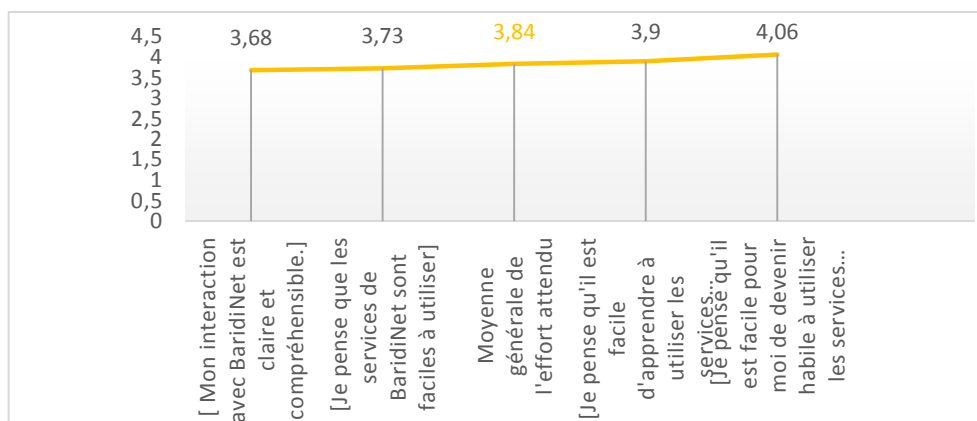
FIGURE 10 : SCORE MOYEN DE LA PERFORMANCE ATTENDUE

Source : Élaboré par nos soins à partir des sorties SPSS et Excel

2.1.2 L'effort attendu

Le graphique ci-bas a illustré que l'effort attendu pour les répondants est en dessus de la moyenne (la note moyenne de l'effort attendu égale à 3,84). Cela explique que les répondants trouvent BaridiNet facile à utiliser.

FIGURE 11: SCORE MOYEN DE L'EFFORT ATTENDU

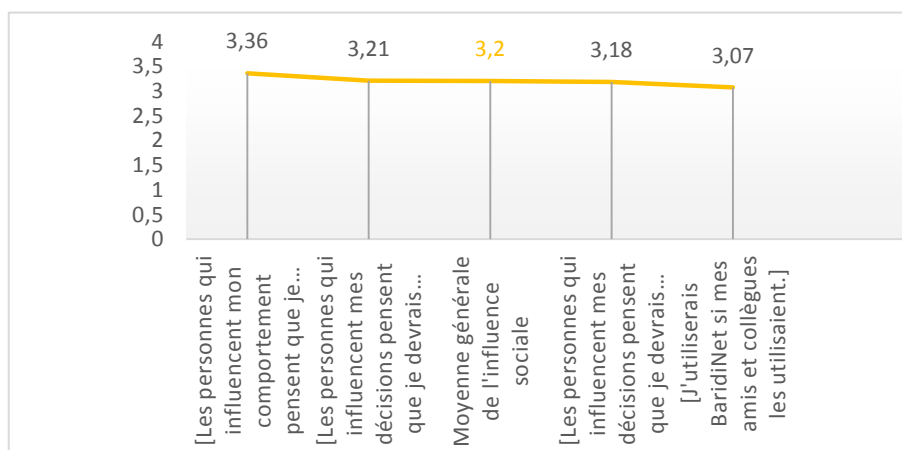


Source : Élaboré par nos soins à partir de SPSS et Excel

2.1.3 Influence sociale

Le graphique ci-dessous montre que l'influence sociale pour les répondants est en dessus de la moyenne (la note moyenne de l'influence sociale égale à 3,2). Cela explique que les répondants sont influencés par leur entourage à utiliser BaridiNet.

FIGURE 12: SCORE MOYEN DE L'INFLUENCE SOCIALE



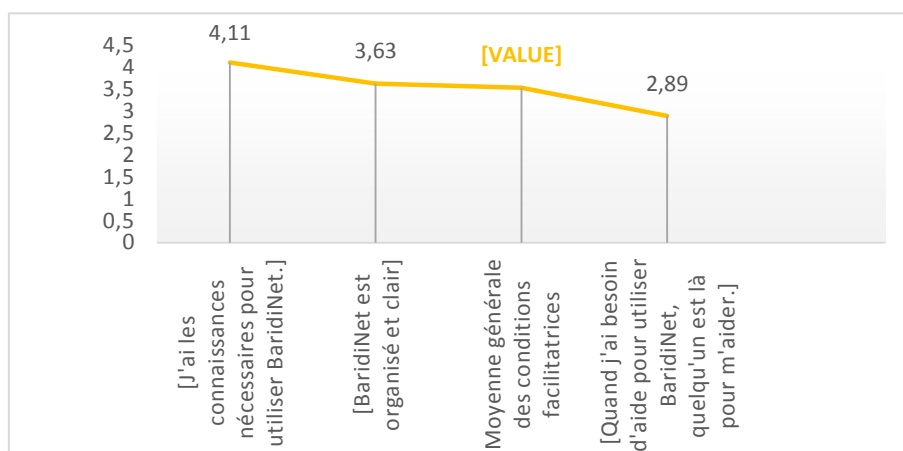
Source : Élaboré par nous-même à partir de SPSS et Excel

2.1.4 Condition facilitatrice

Le graphique suivant confirme que les condition facilitatrices pour les répondants est en dessus de la moyenne (la note moyenne de les condition facilitatrices égale à 3,53). Cela

explique que les conditions qui facilitent l'utilisation de BaridiNet sont disponibles chez les répondants.

FIGURE 13 : SCORE MOYEN DES CONDITIONS FACILITATRICES



Source : Élaboré par nous-même à partir de SPSS et Excel

2.2 Facteurs environnementaux

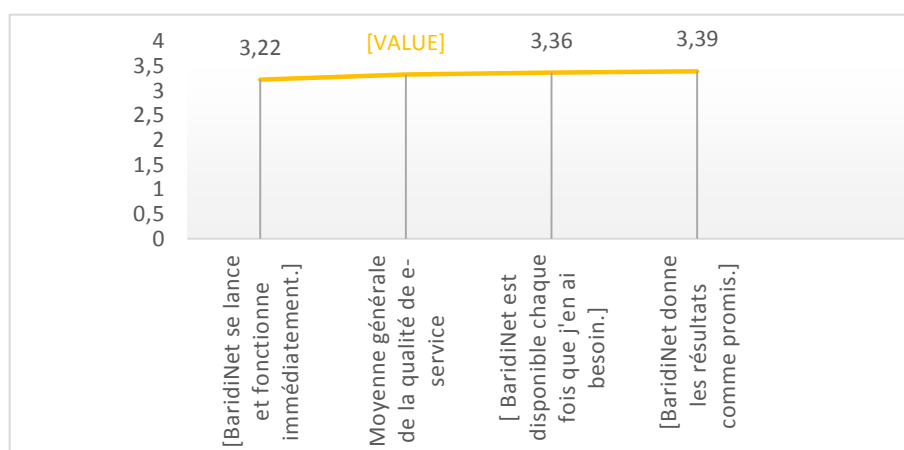
Les résultats présentés dans cette partie concernent l'évaluation des facteurs environnementaux à travers la qualité d'e-service, la confiance et la sécurité.

Chaque graphique illustre la moyenne des résultats pour les variables en question. La moyenne a été calculée à partir des items qui ont été mesurés à l'aide d'une échelle de Likert de 5 points. Il faut savoir que plus la moyenne est élevée, plus le répondant trouve que BaridiNet est sécurisé (quatre items), plus la qualité de e-service offerts (quatre items) est bonne, plus le répondant à une confiance (quatre items) élevée.

2.2.1 Qualité de e-service

Le graphique ci-bas confirme que la qualité d'e-service pour les répondants est en dessus de la moyenne (la note moyenne de l'influence sociale égale à 3,32). Cela explique que les répondants trouvent les e-services de BaridiNet de bonne qualité.

FIGURE 14 : SCORE MOYEN DE LA QUALITÉ D'E-SERVICE



Source : Élaboré par nous-même à partir de SPSS et Excel

2.2.2 Confiance

Le graphique ci-bas a illustré que la confiance pour les répondants est en dessus de la moyenne (la note moyenne de la confiance égale à 3,45). Cela explique que les répondants font confiance à BaridiNet.

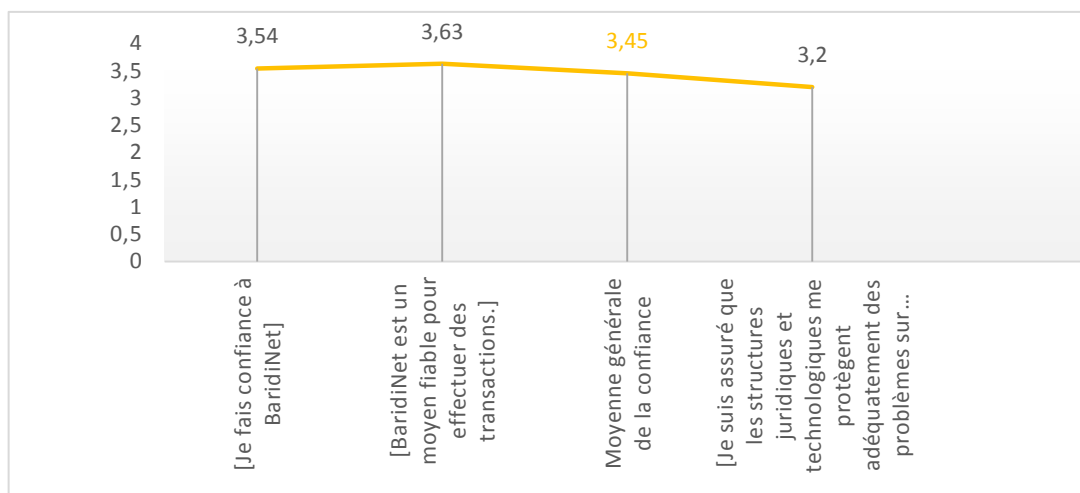


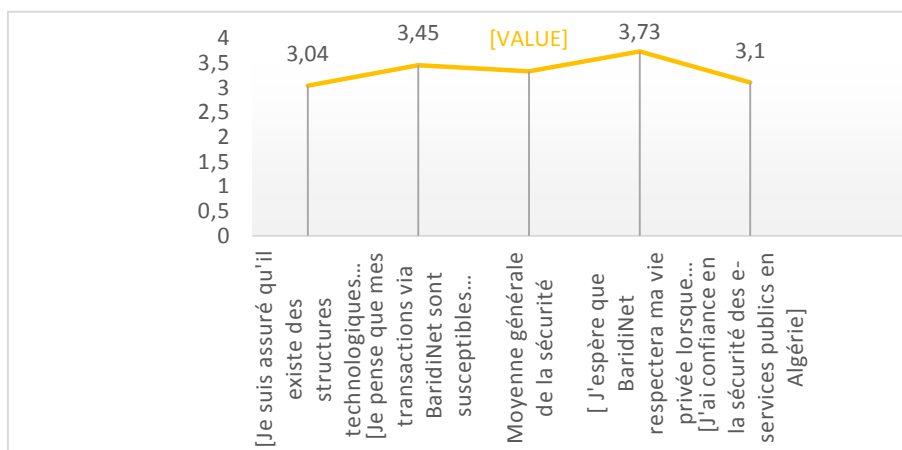
FIGURE 15 : SCORE MOYEN DE LA CONFIANCE

Source : Élaboré par nous-même à partir de SPSS et Excel

2.2.3 Sécurité

Le graphique ci-dessus démontre que la sécurité pour les répondants est forte (la note moyenne de la sécurité égale à 3,33). Cela explique que les répondants trouvent que les services de BaridiNet sont sécurisés.

FIGURE 16 : SCORE MOYEN DE LA SÉCURITÉ



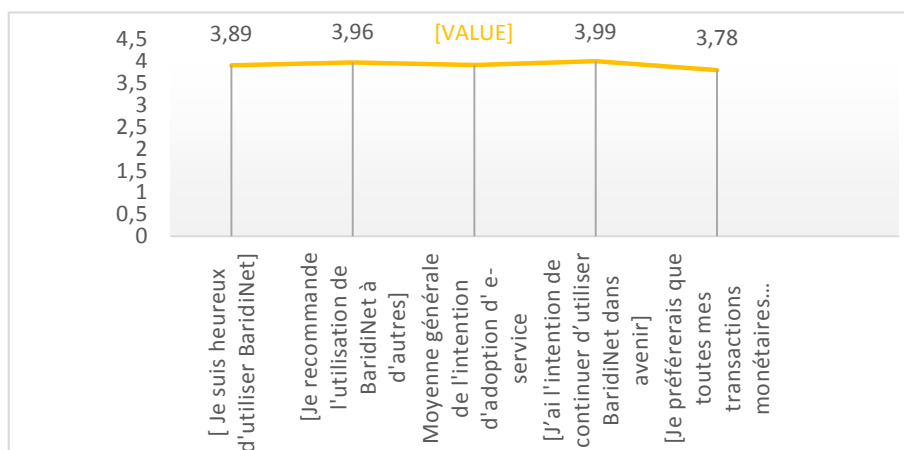
Source : Élaboré par nous-même à partir de SPSS et Excel

2.3 Intention d'adoption e-service public

Le graphique ci-dessous illustre la moyenne des résultats pour les questions sur l'intention d'adoption e-service public. Cette moyenne est calculée à partir des 5 items mesurés à l'aide d'une échelle de Likert à 5 points. La moyenne minimum est de 1 et celle maximum est de 5, donc plus la moyenne est élevée, plus l'intention d'adoption e-service public augmente.

Le graphique ci-dessus démontre que l'intention d'adoption e-service public pour les répondants est forte (la note moyenne de l'intention d'adoption e-service public égale à 3.9). Cela explique que les répondants ont l'intention à adopter et utiliser BaridiNet.

FIGURE 17 : SCORE MOYEN DE L'INTENTION D'ADOPTION



Source : Élaboré par nous-même à partir des sorties SPSS et Excel

3. Analyses préliminaires d'adéquation des données à l'analyse multivariée

Avant d'analyser les données recueillies auprès de notre échantillon, il est important de vérifier l'adéquation des données à une analyse multivariée. Cette vérification consiste à étudier les valeurs manquantes, la quasi-normalité des données ainsi que la multicollinéarité.

3.1 Valeurs manquantes

Les valeurs manquantes doivent être traitées avant l'analyse en utilisant différentes méthodes. Dans cette recherche, nous avons collecté des questionnaires complets. Ceci est dû au mode d'administration en ligne et à la fonction de réponse obligatoire.

3.2 La quasi normalité des données

Afin de réaliser nos analyses multivariées, nous avons vérifié si nos données suivent une distribution proche de la normalité (quasi-normalité) en inspectant les coefficients d'asymétrie (Skewness) et d'aplatissement (Kurtosis), qui devraient varier respectivement entre $[-1 ; +1]$ et $[-1,5 ; +1,5]$. Les résultats montrent une quasi-normalité univariée satisfaisante des données (voir annexe B).

3.3 La multi-colinéarité

L'absence de multi-colinéarité est évaluée en se basant sur les VIF (Variance Inflation Factor) et sur la tolérance. Les résultats n'indiquent pas de problème de colinéarité entre les variables, puisque les valeurs des VIF sont inférieures à 10 et celles de la tolérance sont inférieures à 0,3 ou en sont proches (voir annexe B).

Les résultats de ces analyses préliminaires nous permettent de passer aux analyses suivantes.

4. Analyses en composantes principales (ACP)

Nous avons effectué des ACPs pour vérifier la validité et la fiabilité de la qualité de nos échelles de mesures. Nous avons déterminé des seuils recommandés dans la littérature. Pour les corrélations nous avons accepté uniquement les corrélations supérieures à 0,5, nous avons accepté les communautés supérieures à 0,6 et des loadings supérieurs à 0,5, nous avons limité un taux de 60% comme un taux minimum de variance expliquée totale et un KMO supérieur à 0,6. Le test de Bartlett, qui vérifie l'hypothèse nulle selon laquelle toutes les corrélations sont égales à zéro doit être significatif au seuil alpha supérieur à 0,05, bien que ce test étant très sensible au nombre de cas, il est presque toujours significatif.

La fiabilité des échelles de mesure est vérifiée par le test de cohérence interne. Le seuil de l'alpha de Cronbach est de 0,7.

Nous avons fixé le nombre de facteur de toutes les dimensions à 1 afin de pouvoir tester les hypothèses avec des régressions linéaires.

Notons que tous les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 34.

4.1 Échelle de mesure de la performance attendue

Une analyse de composante principales a été faite sur tous les items de la performance attendue. Les résultats ont démontré l'existence d'une moyenne corrélation (plus de 0.5) entre les items employés dans chaque dimension de la performance attendue (voir annexe C).

En effectuant l'analyse en composantes principales de cette variable composée de trois items, nous constatons que la variance totale expliquée permet le maintien d'une seule composante (un seul axe) où la valeur propre est supérieure à 1 et qui résume plus de 75% de l'information initiale. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 10 ci-dessous :

TABLEAU 10 : VARIANCE TOTALE EXPLIQUÉE-PERFORMANCE ATTENDUE

Component	Total Variance Explained					
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,324	77,452	77,452	2,324	77,452	77,452
2	,429	14,295	91,746			
3	,248	8,254	100,000			

Source : Sorties SPSS

Nous constatons également à partir de la matrice des composantes que tous les items sont moyennement corrélés entre eux. La plus forte corrélation est observée entre l'item " Mon interaction avec BaridiNet est claire et compréhensible." et l'item " Je trouve que BaridiNet est utile" 0,60. (Voir Annexe C).

L'indice KMO est égal à 0,712 nous pouvons donc dire que tous les items sélectionnés sont très cohérents. Les corrélations partielles entre les variables sont donc bonnes. Le test de Bartlett dans notre cas est significatif, il montre que le modèle factoriel est approprié. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 11 ci-dessous :

TABLEAU 11 : INDICE KMO ET TEST BARTLETT – PERFORMANCE ATTENDUE

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,712
Approx. Chi-Square	107,599
Bartlett's Test of Sphericity Df	3
Sig.	,000

Source : Sorties SPSS

De plus, la matrice des composantes indique que tous les items ont un bon coefficient structurel, nous continuons donc l'analyse et gardons tous les items pour une analyse ultérieure.

Le test de fiabilité permet de voir que l'homogénéité de cette échelle est satisfaisante, puisque l'alpha de Cronbach est de 0,852, Comme le démontre le tableau 12 ci-dessous :

TABLEAU 12 : STATISTIQUES DE FIABILITÉ - PERFORMANCE ATTENDUE

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,852	,854	3

Source : SPSS

4.2 Échelle de mesure de l'effort attendu

Une analyse de composante principales a été faite sur tous les items de l'effort attendu. Les résultats ont démontré l'existence d'une moyenne à une forte corrélation (plus de 0.5) entre les items employés dans chaque dimension de l'effort attendu (voir annexe C).

En effectuant l'analyse en composantes principales de cette variable composée de quatre items, nous constatons que la variance totale expliquée permet le maintien d'une seule composante (un seul axe) où la valeur propre est supérieure à 1 et avec 75% de variance totale. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 13 ci-dessous :

TABLEAU 13 : VARIANCE TOTALE EXPLIQUÉE- L'EFFORT ATTENDU

Component	Total Variance Explained					
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,020	75,512	75,512	3,020	75,512	75,512
2	,513	12,826	88,338			
3	,305	7,630	95,967			
4	,161	4,033	100,000			

Source : Sorties SPSS

Nous constatons également à partir de la matrice des composantes que tous les items sont fortement corrélés entre eux. La plus forte corrélation est observée entre l'item " Je pense qu'il est facile d'apprendre à utiliser les services BaridiNet." et l'item " Je pense qu'il est

facile pour moi de devenir habile à utiliser les services BaridiNet.”’ 0,804. (Voir Annexe C).

L'indice KMO est supérieur à 0,7 pour toutes les dimensions (voir annexe C), ce qui permet de dire que tous les items sélectionnés sont très cohérents. Les corrélations partielles entre les variables sont donc bonnes. Le test de Bartlett dans notre cas est significatif, il montre que le modèle factoriel est approprié. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 14 ci-dessous :

TABLEAU 14 : INDICE KMO ET TEST BARTLETT – EFFORT ATTENDU

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,771
Approx. Chi-Square		285,211
Bartlett's Test of Sphericity	Df	6
	Sig.	,000

Source : Sorties SPSS

De plus, la matrice des composantes indique que tous les items ont un bon coefficient structurel, nous continuons donc l'analyse et gardons tous les items pour une analyse ultérieure.

Le test de fiabilité permet de voir que l'homogénéité de ces échelles est satisfaisante, puisque l'alpha de Cronbach est supérieur à 0,8, comme le démontre le tableau 15 ci-dessous :

TABLEAU 15 : STATISTIQUES DE FIABILITE- L'EFFORT ATTENDU

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,884	,891	4

Source : SPSS

4.3 Échelle de mesure de l'influence sociale

Une analyse de composante principales a été faite sur tous les items de l'influence sociale. Les résultats ont démontré l'existence d'une moyenne à une forte corrélation (plus de 0.5) entre les items employés dans chaque dimension de l'effort attendu (voir annexe C).

En effectuant l'analyse en composantes principales de cette variable composée de quatre items, nous constatons que la variance totale expliquée permet de maintenir qu'une seule composante (un seul axe) où la valeur propre est supérieure à 1 et qui résume plus de 75% de l'information initiale. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 16 ci-dessous :

TABLEAU 16 : VARIANCE TOTALE EXPLIQUÉE-INFLUENCE SOCIALE

Component	Total Variance Explained					
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,144	78,606	78,606	3,144	78,606	78,606
2	,462	11,558	90,164			
3	,306	7,654	97,819			
4	,087	2,181	100,000			

Source : Sorties SPSS

Nous constatons également à partir de la matrice des composantes que tous les items sont fortement corrélés entre eux. La plus forte corrélation est observée entre l'item " Les personnes qui influencent mon comportement pensent que je devrais utiliser BaridiNet." et l'item " Les personnes qui influencent mes décisions pensent que je devrais utiliser BaridiNet." 0,911. (Voir Annexe C).

L'indice KMO est égal à 0,797 nous pouvons donc dire que tous les items sélectionnés sont cohérents. Les corrélations partielles entre les variables sont donc bonnes. Le test de Bartlett dans notre cas est significatif, il montre que le modèle factoriel est approprié. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 17 ci-dessous :

TABLEAU 17 : INDICE KMO ET TEST BARTLETT – INFLUENCE SOCIALE

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,797
Approx. Chi-Square	360,032
Bartlett's Test of Sphericity Df	6
Sig.	,000

Source : Sorties SPSS

De plus, la matrice des composantes indique que tous les items ont un bon coefficient structurel, nous continuons donc l'analyse et gardons tous les items pour une analyse ultérieure.

Le test de fiabilité permet de voir que l'homogénéité de cette échelle est satisfaisante, puisque l'alpha de Cronbach est de 0,904, comme le démontre le tableau 18 ci-dessous :

TABLEAU 18 : STATISTIQUES DE FIABILITÉ - INFLUENCE SOCIALE

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,904	,908	4

Source : SPSS

4.4 Échelle de mesure des conditions facilitatrices

Une analyse en composantes principales a été faite sur tous les items des conditions facilitatrices. Les résultats des corrélations ont démontré l'absence d'une forte corrélation de l'items (moins de 0.5) " Quand j'ai besoin d'aide pour utiliser BaridiNet, quelqu'un est là pour m'aider." Avec les autres items restants (voir annexe C).

En effectuant l'analyse en composantes principales de cette variable composée de trois items, nous constatons que la variance totale expliquée permet le maintien qu'une seule composante (un seul axe) où la valeur propre est supérieure à 1 et qui résume plus de 65% de l'information initiale. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 19 ci-dessous :

TABLEAU 19 : VARIANCE TOTALE EXPLIQUÉE- CONDITIONS FACILITATRICES

Component	Total Variance Explained					
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,038	67,947	67,947	2,038	67,947	67,947

2	,693	23,106	91,053		
3	,268	8,947	100,000		

Source : Sorties SPSS

L'indice KMO est égal à 0,609 nous pouvons donc dire que tous les items sélectionnés sont cohérents. Les corrélations partielles entre les variables sont donc bonnes. Le test de Bartlett dans notre cas est significatif, il montre que le modèle factoriel est approprié. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 20 ci-dessous :

TABLEAU 20 : INDICE KMO ET TEST BARTLETT – CONDITIONS FACILITATRICES

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,609
Approx. Chi-Square	107,778
Bartlett's Test of Sphericity	Df
	3
	Sig.
	,000

Source : Sorties SPSS

Le test de fiabilité permet de voir que l'homogénéité de cette échelle est satisfaisante, puisque l'alpha de Cronbach est de 0,739, comme le démontre le tableau 21 ci-dessous :

TABLEAU 21: STATISTIQUES DE FIABILITÉ - CONDITIONS FACILITATRICES

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,739	,758	3

Source : Sorties SPSS.

4.5 Échelle de mesure de la confiance

Une analyse en composante principale a été effectuée sur les items de la confiance. Les résultats démontrent l'existence d'une corrélation moyennement forte (plus de 0.5) entre les items employés.

En effectuant l'analyse en composantes principales de cette variable composée de quatre items, nous constatons que la variance totale expliquée ne permet de maintenir qu'une seule composante (un seul axe) où la valeur propre est supérieure à 1 et qui résume plus de

75% de l'information initiale. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 22 ci-dessous :

TABLEAU 22 : VARIANCE TOTALE EXPLIQUÉE-CONFIANCE

Component	Total Variance Explained					
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,005	75,136	75,136	3,005	75,136	75,136
2	,564	14,098	89,234			
3	,259	6,476	95,710			
4	,172	4,290	100,000			

Source : Sorties SPSS

Nous constatons également à partir de la matrice des composantes que tous les items sont moyennement corrélés entre eux. La plus forte corrélation est observée entre l'item " BaridiNet est un moyen fiable pour effectuer des transactions." et l'item " Je fais confiance à BaridiNet" 0,818. (Voir Annexe C).

L'indice KMO est égal à 0,757 et s'approche de 0,8 nous pouvons donc dire que tous les items sélectionnés sont fortement cohérents. Les corrélations partielles entre les variables sont donc bonnes. Le test de Bartlett dans notre cas est significatif, il montre que le modèle factoriel est approprié. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 23 ci-dessous :

TABLEAU 23:INDICE KMO ET TEST BARTLETT – CONFIANCE

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,757
Approx. Chi-Square	286,595
Bartlett's Test of Sphericity Df	6
Sig.	,000

Source : Sorties SPSS

De plus, la matrice des composantes indique que tous les items ont un bon coefficient structurel, nous continuons donc l'analyse et gardons tous les items pour une analyse ultérieure.

Le test de fiabilité permet de voir que l'homogénéité de cette échelle est satisfaisante, puisque l'alpha de Cronbach est de 0,89 Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 24 ci-dessous :

TABLEAU 24 : STATISTIQUES DE FIABILITÉ - CONFIANCE

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,888	,889	4

Source : Sorties SPSS.

4.6 Échelle de mesure de la sécurité

Une analyse de composante principales a été faite sur tous les items de la sécurité. Les résultats ont démontré l'existence d'une moyenne à une forte corrélation (plus de 0.5) entre les items employés dans chaque dimension de la sécurité (voir annexe C).

En effectuant l'analyse en composantes principales de cette variable composée de trois items, nous constatons que la variance totale expliquée permet le maintien qu'une seule composante (un seul axe) où la valeur propre est supérieure à 1 et qui résume plus de 75% de l'information initiale. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 25 ci-dessous :

TABLEAU 25 : VARIANCE TOTALE EXPLIQUÉE- LA SÉCURITÉ

Component	Total Variance Explained					
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,056	76,407	76,407	3,056	76,407	76,407
2	,460	11,502	87,908			
3	,305	7,616	95,524			
4	,179	4,476	100,000			

Source : Sorties SPSS

Nous constatons également à partir de la matrice des composantes que tous les items sont moyennement corrélés entre eux. La plus forte corrélation est observée entre l'item " Je

suis assuré qu'il existe des structures technologiques adéquates pour me protéger des problèmes avec BaridiNet.” et l’item “ Je pense que mes transactions via BaridiNet sont susceptibles d'être sécurisées” 0,765. (Voir Annexe C).

L'indice KMO est égal à 0,788 nous pouvons donc dire que tous les items sélectionnés sont cohérents. Les corrélations partielles entre les variables sont donc bonnes. Le test de Bartlett dans notre cas est significatif, il montre que le modèle factoriel est approprié. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 26 ci-dessous :

TABLEAU 26 : INDICE KMO ET TEST BARTLETT – LA SÉCURITÉ

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,788
Approx. Chi-Square		284,621
Bartlett's Test of Sphericity	Df	6
	Sig.	,000

Source : Sorties SPSS.

De plus, la matrice des composantes indique que tous les items ont un bon coefficient structurel, nous continuons donc l'analyse et gardons tous les items pour une analyse ultérieure.

Le test de fiabilité permet de voir que l'homogénéité de ces échelles est satisfaisante, puisque l’alpha de Cronbach est supérieur à 0,8 (0.894). Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 27 ci-dessous :

TABLEAU 27 : STATISTIQUES DE FIABILITÉ – LA SÉCURITÉ

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,894	,897	4

Source: Sortie SPSS

4.7 Échelle de mesure de la qualité d'e-service

Une analyse de composante principale a été faite sur tous les items de la qualité d'e-service. Les résultats ont démontré l'existence d'une moyenne à une forte corrélation (plus de 0.5) entre les items employés dans chaque dimension de la qualité d'e-service (voir annexe C).

En effectuant l'analyse en composantes principales de cette variable composée de trois items, nous constatons que la variance totale expliquée permet le maintien qu'une seule composante (un seul axe) où la valeur propre est supérieure à 1 et qui résume plus de 75% de l'information initiale. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 28 ci-dessous :

TABLEAU 28 : VARIANCE TOTALE EXPLIQUÉE-QUALITÉ D'E-SERVICE

Component	Total Variance Explained					
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,393	79,779	79,779	2,393	79,779	79,779
2	,388	12,928	92,707			
3	,219	7,293	100,000			

Source : Sorites SPSS

Nous constatons également à partir de la matrice des composantes que tous les items sont moyennement corrélés entre eux. La plus forte corrélation est observée entre l'item " BaridiNet se lance et fonctionne immédiatement." et l'item " BaridiNet est disponible chaque fois que j'en ai besoin." 0,781. (Voir Annexe C).

L'indice KMO est supérieur à 0,7 pour toutes les dimensions, ce qui permet de dire que tous les items sélectionnés sont très cohérents. Les corrélations partielles entre les variables sont donc bonnes. Le test de Bartlett dans notre cas est significatif, il montre que le modèle factoriel est approprié. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 29 ci-dessous :

TABLEAU 29 : INDICE KMO ET TEST BARTLETT – QUALITÉ D'E-SERVICE

TABLE : Indice KMO et test de Bartlett	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,721
Approx. Chi-Square	177,211
Bartlett's Test of Sphericity Df	3
Sig.	,000

Source : Sorties SPSS

De plus, la matrice des composantes indique que tous les items ont un bon coefficient structurel, nous continuons donc l'analyse et gardons tous les items pour une analyse ultérieure.

Le test de fiabilité permet de voir que l'homogénéité de ces échelles est satisfaisante,

puisque l'alpha de Cronbach est supérieur à 0,8. Nous continuons donc l'analyse. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 30 ci-dessous :

TABLEAU 30 : STATISTIQUES DE FIABILITÉ- QUALITÉ D'E-SERVICE

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,888	,889	4

Source : SPSS

4.8 Échelle de mesure de l'intention d'adoption d'e-service

Une analyse en composante principale a été effectuée sur les items de la fidélité à la marque. Les résultats démontrent l'existence d'une corrélation moyennement forte (plus de 0.5) entre les items employés.

En effectuant l'analyse en composantes principales de cette variable composée de trois items, nous constatons que la variance totale expliquée permet le maintien qu'une seule composante (un seul axe) où la valeur propre est supérieure à 1 et qui résume plus de 80% de l'information initiale. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 31 ci-dessous :

TABLEAU 31 : VARIANCE TOTALE EXPLIQUÉE- L'INTENTION D'ADOPTION

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,381	84,537	84,537	3,381	84,537	84,537
2	,335	8,379	92,916			
3	,162	4,056	96,972			
4	,121	3,028	100,000			

Source : Sorties SPSS.

Nous constatons également à partir de la matrice des composantes que tous les items sont moyennement corrélés entre eux. La plus forte corrélation est observée entre l'item " J'ai l'intention de continuer d'utiliser BaridiNet dans avenir" et l'item " Je suis heureux d'utiliser BaridiNet" 0,781. (Voir Annexe C).

L'indice KMO est égal à 0,834 nous pouvons donc dire que tous les items sélectionnés sont très cohérents. Les corrélations partielles entre les variables sont donc bonnes. Le test de Bartlett dans notre cas est significatif, il montre que le modèle factoriel est approprié. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 32 ci-dessous :

TABLEAU 32: INDICE KMO ET TEST BARTLETT – L'INTENTION D'ADOPTION

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,834
Approx. Chi-Square		421,666
Bartlett's Test of Sphericity	Df	6
	Sig.	,000

Source : Sorties SPSS.

De plus, la matrice des composantes indique que tous les items ont un bon coefficient structurel, nous continuons donc l'analyse et gardons tous les items pour une analyse ultérieure.

Le test de fiabilité nous a confirmé que l'homogénéité de ces échelles est satisfaisante, puisque l'Alpha de Cronbach est 0,937. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau 33 ci-dessous :

TABLEAU 33: STATISTIQUES DE FIABILITÉ- L'INTENTION D'ADOPTION

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,937	,939	4

Source : Sorties SPSS.

Un récapitulatif des résultats dégagés suite aux analyses en composantes principales est présenté dans le tableau 34 ci-dessous :

TABLEAU 34 : TABLEAU D'ANALYSE EN COMPOSANTE PRINCIPALE DES VARIABLES DE L'ÉTUDE

					Change					
1	.802	.643	.630	.60581306	.643	48.473	4	110	.000	2,182

Source : Sorties SPSS.

- La valeur de $R = 0,802$ c'est la corrélation, elle doit être comprise en $[-1 ; +1]$ qui est donc une forte corrélation positive.
- R Square (R carré ou R^2) : explique que la variance des variables indépendantes explique 64,3% de la variance de la variable indépendante, le reste n'est pas cité dans ce modèle.
- R Square Adjusted (R Carré Ajusté) = 63% qui est supérieur à 50% donc le modèle est fiable et valide.
- La valeur de Durbin-Watson est de 2,182 proche de 2, donc c'est la valeur idéale de la corrélation et une distribution normale des résidus.
- Sur le tableau des coefficients, les statistiques de colinéarité qui sont les VIFs (inférieurs à 10) et les Tolérances (supérieures à 0,20) sont validés, donc le problème de la multi-colinéarité a été réglé (voir l'Annexe D).

Le Sig est inférieur au seuil de signification alpha 0,05 (5%). Et aussi les sommes carrées de régression (72,692) sont supérieures aux sommes carrées des résidus (40,371) donc il y'a une relation entre les variables comme le présente le tableau 36 ci-bas :

TABLEAU 36 : ANOVA – HYPOTHÈSE 1

ANOVA ^{a,b}						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72,629	4	18,157	49,473	,000 ^c
	Residual	40,371	110	,367		
	Total	113,000 ^d	114			

Source : Sorties SPSS.

Un récapitulatif de la régression linéaire multiple effectuées sur les composantes principales des dimensions des facteurs technologiques, comme le montre le tableau 37 ci-dessous :

TABLEAU 37 : RÉCAPITULATIF DE LA RÉGRESSION LINÉAIRE MULTIPLE – HYPOTHÈSE 1

Variabes indépendantes	Variable dépendante	R	R ²	R ² Ajusté	F	B	T	Sig	Hypothèses
------------------------	---------------------	---	----------------	-----------------------	---	---	---	-----	------------

Performance attendue	Intention d'adoption des e-services publics	0.802	0.643	0.630	49.473	0.294	6.837	0.000	H1.1 (a)
Effort attendu						0.427	4.307	0.000	H1.2 (b)
Influence sociale						0.088	1.194	0.235	H1.3 (c)
Conditions facilitatrices						0.262	2.716	0.008	H1.4 (d)

Source : Élaboré par nos soins à partir des sorties SPSS

Nous observons sur les résultats présentés dans le tableau 37 ci-haut, un effet significatif de la dimension la performance attendue, l'effort attendu et les conditions facilitatrices sur l'intention d'adoption des e-services publics avec un seuil de signification (Sig) inférieur à 0,05 donc les sous-hypothèses H1.1 (a), H1.2 (b) et H1.4 (d) sont validées. Quant aux autres dimensions des facteurs technologiques ont présenté un Sig supérieur à 0,05 ce qui signifie que les sous-hypothèses ne sont pas validées.

La dimension "Performance attendue" avec un $\beta = 0,294$ "Effort attendu" avec un $\beta = 0,427$ et la dimension "Conditions facilitatrices" avec un $\beta = 0,262$. Cela signifie que plus l'impact des facteurs technologiques plus précisément avec ces deux dimensions sont faibles, plus l'intention d'adoption des e-services publiques s'affaiblit.

En se basant sur les seuils de significations des sous-hypothèses, nous pouvons dire que l'hypothèse H1 portant sur "L'impact des facteurs technologiques du modèle UTAUA sur l'adoption des services publics électroniques" est partiellement validée.

Puisque le modèle de régression est validé (Sig inférieur à 0,05) donc nous pouvons écrire l'équation de la régression linéaire multiple sous la forme suivante :

$$Y_i = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_nX_n + \dots + E_i$$

Notons que :

Y_i : Variable dépendante

X₁ : Première variable indépendante

X₂ : Deuxième variable indépendante

B : coefficients non standardisés

E_i : epsilon (erreur aléatoire)

Nous remplaçons les B par les coefficients non standardisés et exclure les variables intendantes avec un Sig non significatif, nous obtiendrons l'équation de régression linéaire multiple comme suit :

Intention d'adoption des e-services publics = 0,294 Performance attendue + 0,427 Effort attendu + 0,262 Conditions facilitatrices

Les tableaux de la suite des analyses sont en (Annexe D).

5.2 Les facteurs individuels ont une relation significative et l'adoption des services publics électroniques.H2

L'hypothèse 2 a été testé à l'aide d'une régression linéaire multiple entre les sous-hypothèses (H2a, H2b, H2c) des facteurs individuels comme étant des variables indépendantes avec la variable dépendante l'adoption des service électroniques publics. Les résultats obtenus des coefficients de corrélations sont présentés dans le tableau 38 ci-dessous :

TABLEAU 38:MODEL SUMMARY – RÉGRESSION LINÉAIRE MULTIPLE – HYPOTHÈSE 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	Df1	Df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.170	.029	.003	.99420470	.029	1.107	3	111	.349	1,564

Source : Sorties SPSS.

- La valeur de R = 0,170 c'est la corrélation, elle doit être comprise en [-1 ; +1] qui est donc une faible corrélation positive.
- R Square (R carré ou R2) : explique que la variance des variables indépendantes explique 2,9% de la variance de la variable indépendante, le reste n'est pas cité dans ce modèle.
- R Square Adjusted (R Carré Ajusté) = 0.3% qui est inférieur à 50% donc le modèle n'est pas fiable et non valide.
- Sur le tableau des coefficients, les statistiques de colinéarité qui sont les VIFs (inférieurs à 10) et les Tolérances (supérieures à 0,20) sont pas validés, donc le problème de la multi-colinéarité n'a pas été réglé (voir l'Annexe D).

Le Sig est égale à 0.349 ce qu'est supérieur au seuil de signification alpha 0,05 (5%). Et aussi les sommes carrées de régression (3,283) sont inférieures aux sommes carrées des résidus (109,717) donc il n'existe pas une relation entre les variables comme le présente le tableau 39 ci-bas :

TABLEAU 39 : ANOVA – HYPOTHÈSE 2

ANOVA^{a,b}						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,283	3	1,094	1,107	,349 ^c
	Residual	109,717	111	,988		
	Total	113,000 ^d	114			

Source : Sorties SPSS.

Un récapitulatif de la régression linéaire multiple ou plutôt des régressions PCR (Principal Component Régressions) effectuées sur les composantes principales des dimensions des facteurs individuels, comme le montre le tableau 40 ci-dessous :

TABLEAU 40 : RÉCAPITULATIF DE LA RÉGRESSION LINÉAIRE MULTIPLE – HYPOTHÈSE 2

Variabiles indépendantes	Variable dépendante	R	R2	R2 Ajusté	F	B	T	Sig	Hypothèses
Genre	Intention d'adoption des e-services publics	0.170	0.029	0.003	1.107	0.265	1.317	0.191	H2.1 (a)
Age						-0.161	-1.686	0.095	H2.2 (b)
Niveau d'éducation						-0.03	-0.375	0.709	H2.3 (c)

Source : Élaboré par nos soins à partir des sorties SPSS.

Nous observons sur les résultats présentés dans le tableau 40 ci-haut, un effet non significatif des trois dimensions des facteurs démographiques (Qualité d'e-service, sécurité et la confiance) sur l'intention d'adoption des e-services publics avec un seuil de signification (Sig) supérieur à 0,05 ce qui signifie que les sous-hypothèses H2a, H2b, H2c ne sont pas validées.

En se basant sur les seuils de significations des sous-hypothèses, nous pouvons dire que l'hypothèse H2 portant sur " L'impact des facteurs démographiques sur l'adoption des services publics électroniques " est non validée.

5.3 Les facteurs environnementaux ont un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques. (H3)

L'hypothèse 3 a été testée à l'aide d'une régression linéaire multiple entre les sous-hypothèses (H3a, H3b, H3c) des facteurs individuels comme étant des variables indépendantes avec la variable dépendante l'adoption des services électroniques publics. Les résultats obtenus des coefficients de corrélations sont présentés dans le tableau 41 ci-dessous :

TABLEAU 41 : MODEL SUMMARY – RÉGRESSION LINÉAIRE MULTIPLE – HYPOTHÈSE 3

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	Df1	Df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.726	.526	.514	.69430648	.526	41.137	3	111	.000	2.013

Source : Sorties SPSS.

- La valeur de $R = 0,726$ c'est la corrélation, elle doit être comprise en $[-1 ; +1]$ qui est donc une forte corrélation positive.
- R Square (R carré ou R^2) : explique que la variance des variables indépendantes explique 52,6% de la variance de la variable indépendante, le reste n'est pas cité dans ce modèle.
- R Square Adjusted (R Carré Ajusté) = 51.4% qui est supérieur à 50% donc le modèle est fiable et valide.
- La valeur de Durbin-Watson est de 2,013 proche de 2, donc c'est la valeur idéale de la corrélation et une distribution normale des résidus.
- Sur le tableau des coefficients, les statistiques de colinéarité qui sont les VIFs (inférieurs à 10) et les Tolérances (supérieures à 0,20) sont validés, donc le problème de la multi-colinéarité a été réglé (voir l'Annexe D).

Le Sig est inférieur au seuil de signification alpha 0,05 (5%). Et aussi les sommes carrées de régression (59.491) sont supérieures aux sommes carrées des résidus (53.509) donc il y'a une relation entre les variables comme le présente le tableau 42 ci-bas :

TABLEAU 42 : ANOVA – HYPOTHÈSE 3

ANOVA ^{a,b}					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	59,491	3	19,830	41,137	,000 ^c
	Residual	53,509	111	,482		
	Total	113,000 ^d	114			

Source : Sorties SPSS.

Un récapitulatif de la régression linéaire multiple ou plutôt des régressions PCR (Principal Component Régressions) effectuées sur les composantes principales des dimensions des facteurs environnementaux, comme le montre le tableau 43 ci-dessous :

TABLEAU 43 : RÉCAPITULATIF DE LA RÉGRESSION LINÉAIRE MULTIPLE – HYPOTHÈSE 3

Variabiles indépendantes	Variable dépendante	R	R ²	R ² Ajusté	F	B	T	Sig	Hypothèses
Confiance	Intention d'adoption des e-services publics	0.726	0.526	0.514	41.137	0.327	2.811	0.006	H3.1 (a)
Sécurité						0.338	2.987	0.003	H3.2 (b)
Qualité d'e-service						0.132	1.524	0.130	H3.3 (c)

Source : Élaboré par nous-même à partir des sorties SPSS.

Nous observons sur les résultats présentés dans le tableau 43 ci-haut, un effet significatif des dimensions sécurité et confiance sur l'intention d'adoption des e-services publics avec un seuil de signification (Sig) inférieur à 0,05 donc les deux sous-hypothèses H3.1 (a) et H3.2 (b) sont validées. Quant aux autres dimensions de des facteurs environnementaux ont présenté un Sig supérieur à 0,05 ce qui signifie que leurs sous-hypothèses ne sont pas validées.

La dimension "confiance" avec un $\beta = 0,327$ et la dimension "Sécurité" avec un $\beta = 0,338$. Cela signifie que plus l'impact des facteurs environnementaux plus précisément avec ces deux dimensions sont faibles, plus l'intention d'adoption d'e-service s'affaiblit.

En se basant sur les seuils de significations des sous-hypothèses, nous pouvons dire que l'hypothèse H3 portant sur "L'impact des facteurs environnementaux sur l'adoption des services publics électroniques" est partiellement validée.

Puisque le modèle de régression est validé (Sig inférieur à 0,05) donc nous pouvons écrire l'équation de la régression linéaire multiple sous la forme suivante :

$$Y_i = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_nX_n + \dots + e_i$$

Notons que :

Yi : Variable dépendante

X1 : Première variable indépendante

X2 : Deuxième variable indépendante

B : coefficients non standardisés

Ei : epsilon (erreur aléatoire)

En remplaçant les B par les coefficients non standardisés et exclure les variables intendantes avec un Sig non significatif, nous obtiendrons l'équation de régression linéaire multiple comme suit :

Intention d'adoption des e-services publics = 0,327 confiance + 0.338 Sécurité

Les tableaux de la suite des analyses sont en (Annexe D).

Un récapitulatif des résultats dégagés suite aux tests d'hypothèses est présenté dans le tableau 44 ci-dessous :

TABLEAU 44 : RÉCAPITULATIF DES RÉGRESSIONS

H	Hypothèse :	Confirmation
H1	Les facteurs technologiques auront une influence positive sur l'adoption des services publics électroniques.	
	H1a La performance attendue aura une influence positive sur l'adoption des services publics électroniques.	Oui
	H1b L'effort attendue aura une influence positive sur l'adoption des services publics électroniques.	Oui
	H1c L'influence sociale a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques.	Non
	H1d Les conditions facilitatrices auront une influence positive sur l'adoption des services publics électroniques.	Oui
H2	Les facteurs individuels ont une relation significative et l'adoption des services publics électroniques.	
	H2a Il y a une relation significative entre le genre des citoyens et l'adoption des services publics électroniques.	Non
	H2b Il y a une relation négative et significative entre l'âge des citoyens et l'adoption des services publics électroniques.	Non
	H2c Il y a une relation positive et significative entre le niveau d'éducation des citoyens et l'adoption des services publics électroniques.	Non
H3	Les facteurs environnementaux ont un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques.	
	H3a La confiance a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques.	Oui
	H3b La sécurité a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques.	Oui
	H3c La qualité du e-service a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques.	Non

Source : Élaboré par nous même

6. Modèle conceptuel validé

Nous avons utilisé le test d'hypothèse pour pouvoir confirmer ou infirmer nos hypothèses de départ qui lie les variables centrales de notre étude et qui sont illustrées dans le modèle conceptuel proposé.

Maintenant après que nous avons tester nos hypothèses et obtenu les résultats de leurs validations, nous pouvons donc valider notre modèle conceptuel (théorique), en montrant les liens significatifs entre les variables en se basant sur leurs seuils de signification (Sig). Le modèle conceptuel validé est illustré et présenté dans la figure 18 ci-dessous :

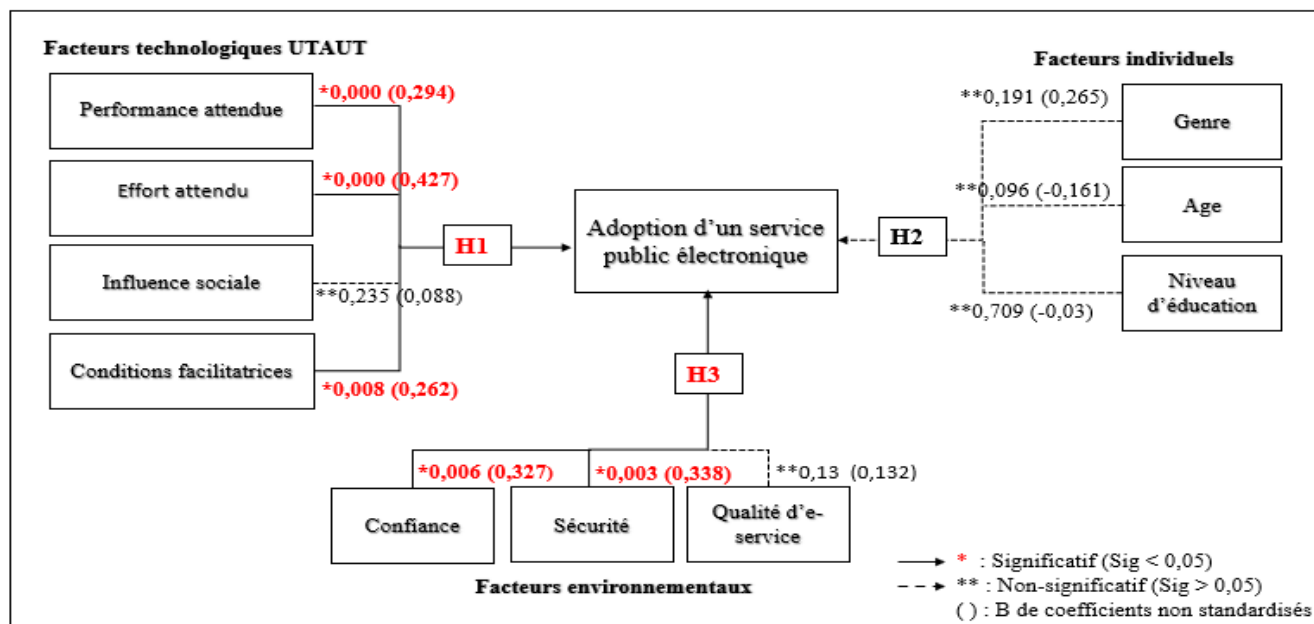


FIGURE 18 : MODÈLE CONCEPTUEL VALIDÉ

Source : Élaboré par nous-même.

II. Discussion des résultats

L'analyse des résultats de notre recherche nous permet de faire quelques constatations concernant les facteurs qui influencent l'utilisation des services électroniques publics par les citoyens algériens.

Selon nos résultats, trois facteurs technologiques du modèle UTAUT qui sont "Performance attendue", "Effort attendu" et "Conditions facilitatrices" ont un impact positif sur l'adoption des services publics électroniques. La confirmation des sous-hypothèses H1a, H1b et H1d est appuyée par d'autres études antérieures (Daoud Jafar Bilal, 2017; Mohammed Amin Almaiah, 2020; Mohammed Alshehri, Steve Drew et Rayed AlGhamdi, 2012).

Les facteurs démographiques étudiés (Genre, Age, Niveau d'éducation) n'ont pas un effet significatif sur l'adoption de BaridiNet. Contrairement aux recherches précédentes de

(Mohammed Bellahcene et Mohammed Mehdi Khedim, 2016 ; Qusmieh Lahshem et Jilali Shafiq, 2020) qui ont montré que les facteurs démographiques sont des déterminants importants de l'adoption et de l'utilisation d'e-service.

L'analyse des résultats des facteurs environnementaux nous a confirmé que les utilisateurs ne font pas confiance aux services de "BaridiNet" et se sentent moins sécurisés en l'utilisant. Cela veut dire que ces deux facteurs "sécurité" et "confiance" influent positivement sur l'adoption des services électroniques publics. Cela vient en parallèle avec les études de (Ahmed Routabi, 2021 ; Daoud Jafar Bilal, 2017 ; Mohammed Amin Almaiah, 2020 ; Mohammed Bellahcene et Mohammed Mehdi Khedim, 2016 ; Persad, Padayachee, 2015), ces derniers ont affirmé que le manque de sécurité et la confiance peut représenter un obstacle pour l'adoption des services électronique par les citoyens.

Nous pouvons dire que les résultats obtenus sont conformes avec la majorité des études explorées dans la revue de littérature. On déduit qu'en Algérie les facteurs technologiques (Performance attendue, Effort attendu, Conditions facilitatrices) et les facteurs environnementaux (Confiance et sécurité) ont un effet sur l'adoption des services publics électroniques. Par contre, les facteurs démographiques (Genre, Age, Niveau d'éducation) n'ont aucun effet sur l'adoption de ces services par les citoyens algériens.

CONCLUSION

Nous concluons notre travail en rappelant ses objectifs, la méthodologie adoptée pour répondre à la question de recherche, les résultats dégagés et les recommandations formulées. Nous présenterons également les limites ainsi que les futures voies de recherche.

L'objectif de cette recherche était de déterminer les facteurs qui affectent l'utilisation et l'adoption des services publics électroniques par le citoyen algérien. Nous avons été amenés à traiter le cas de la plateforme monétique BardiNet d'Algérie Poste.

Pour ce faire, nous avons adopté une approche quantitative et mené une enquête en ligne où nous avons reçu 210 réponses. Nos résultats nous ont permis de valider les hypothèses suivantes :

- Les facteurs technologiques du modèle UTAUT auront une influence positive sur l'adoption des services publics électroniques. (H1)
- La performance attendue aura une influence positive sur l'adoption des services publics électroniques. (H1a)
- L'effort attendu aura une influence positive sur l'adoption des services publics en ligne. (H1b)
- Les conditions facilitatrices auront une influence positive l'adoption des services publics électroniques. (H1d)
- Les facteurs environnementaux ont un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques. (H3)
- La confiance a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques. (H3a)
- La sécurité a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques. (H3b)

Cependant, nos résultats ont invalidé les hypothèses suivantes :

- L'influence sociale a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques. (H1c)
- La qualité de e-service a un effet positif sur l'adoption des services publics électroniques. (H3c)
- Les facteurs individuels ont une relation significative et l'adoption des services publics électroniques. (H2)
- Il y a une relation significative entre le genre des citoyens et l'adoption des services publics électroniques. (H2a)

- Il y a une relation négative et significative entre l'âge des citoyens et l'adoption des services publics électroniques. (H2b)
- Il y a une relation positive et significative entre le niveau d'éducation des citoyens et l'adoption des services publics électroniques. (H2c)

Afin de promouvoir l'utilisation des e-services de BaridiNet, nous recommandons à Algérie Poste les actions suivantes :

- Le développement d'une application mobile liée à BaridiNet, conviviale et simple à utiliser car la plupart des internautes préfèrent d'utiliser leurs téléphones portables.
- Rajouter un onglet sur l'interface de la plateforme digitale du service dédié à la sensibilisation et surtout de les rassurer par rapport à la sécurité des données et de transactions financières.
- Promouvoir les services électroniques et faire connaître leurs avantages dans les médias existants, y compris les médias sociaux de nouvelle génération tels que Facebook et LinkedIn, ainsi que les journaux, la radio et la télévision.
- Prévoir des tutoriaux sur les réseaux sociaux pour expliquer aux clients en ligne et les rendre plus conscients des avantages et désavantages qui en découlent. Les gouvernements peuvent aider et assister les usagers en offrant des cours de formation pour faire face aux nouvelles technologies.
- Le langage et les instructions de navigation doivent être faciles à comprendre ; il devrait s'agir d'une interface multilingue (arabe, amazigh, anglais, français).
- Intervention du gouvernement pour maintenir la confiance des usagers à travailler avec le gouvernement sur Internet ainsi que pour renforcer la confiance des citoyens qui ne font pas entièrement confiance au Web en tant que source de services publics.
- Des réglementations et des lois devraient être promulguées pour couvrir les problèmes juridiques découlant des transactions financières en ligne. Cela garantirait que tous les citoyens disposent des outils nécessaires pour protéger leurs droits
- La mise en œuvre des méthodes d'authentification en utilisant des cartes d'identité nationales, des méthodes de cryptage. Les techniques d'authentification qui peuvent être utilisées pour renforcer la confiance dans le Web.

En dépit des résultats que nous avons obtenus, notre recherche a également connu certaines limites dont :

- L'échantillon limité (210 répondants à notre questionnaire) pour un secteur comme le secteur postal qui couvre des milliers de clients à l'échelle nationale ;
- La mal compréhension du concept de condition facilitatrice nous a amené à enlever une de ses dimensions lors des analyses ACP.

Afin d'enrichir les avenues et les voies des futures de recherches, nous proposons les pistes de recherches suivantes :

- Il nous semble pertinent de traiter séparément l'impact de chaque facteur étudié dans cette recherche.
- Des recherches futures pourraient contribuer à l'analyse de l'adoption des services électroniques en ajoutant d'autres facteurs liés à des aspects techniques tels que la qualité du réseau et du service Internet.
- Aussi les futures recherches dans ce contexte peuvent intégrer des variables qui n'ont pas été traitées dans cette étude comme l'image de marque de l'entreprise, l'avantage relatif, le niveau de protection juridique.
- Un plan de recherche quantitatif a été utilisé dans cette recherche. Les recherches futures pourraient envisager une analyse qualitative afin de mieux comprendre les facteurs qui freinent l'adoption des services électronique publics en Algérie.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Bibliography

1. Jansen, Svein Ølnes. (2016). La nature des services publics en ligne et leurs dimensions qualitatives.
2. Ahmed Routabi (2021). Déterminants d'adoption des services publics digitaux par les citoyens marocains : Cas de la plateforme « Tadamoncovid ».
3. Ajzen (1991). La théorie du comportement planifié d'Ajzen .
4. AlHujran, Al-Debei, Chatfield et Migdadi. (2015). L'impératif d'influencer l'attitude des citoyens envers l'adoption et l'utilisation du gouvernement électronique.
5. Al-Shafi et Weerakkody. (2010). Facteurs affectant l'adoption du gouvernement électronique dans l'État du Qatar.
6. Axelsson, K., Melin, U., Lindgren, I. (2013). Services électroniques publics pour l'efficacité des agences et le bénéfice des citoyens - Résultats d'une analyse centrée sur les parties prenantes. *Information gouvernementale trimestrielle* 30(1), 10–22.
7. Buckley, J. (2003). Qualité des services électroniques et secteur public. *Gestion de la qualité de service*. 456.
8. Compeau et Higgins. (1995). Application of Social Cognitive Theory to Training for Computer Skills.
9. Dahab et Fatine Bouqlila. (2020). Proposition d'un modèle explicatif de l'adoption du service « Sans contact ».
10. Davis (1992). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of.
11. Davis et al. (1989). Acceptation de la technologie informatique par les utilisateurs.
12. Davis et al. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation.
13. Edres Hamood, Nabil AlFahmi et Siti Samikon. (2021). Facteurs influant sur l'adoption du gouvernement électronique parmi les professeurs d'université au Yémen.
14. Erin Cody-Allen, R. Kishore. (2006). An extension of the UTAUT model with e-quality, trust, and satisfaction constructs.
15. Fang. (2002). L'e-gouvernement à l'ère numérique : concept, pratique et développement, *Revue Internationale de l'Informatique, de l'Internet et du Management*, 10(2), 1-22.
16. Fassnacht et Koese. (2006). Qualité des services électroniques : Conceptualisation et test d'un modèle hiérarchique. *Journal of Service Research*, 19-38.

17. Fishbein & Ajzen. (1975). Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research Reading.
18. Fu, Farn and Chao. (2006). Acceptance of electronic tax filing: A study of taxpayer intentions.
19. Gavard-Perret et al. (2012). Méthodologie de la recherche en sciences.
20. Hung and all. (2006). Déterminants de l'acceptation par les utilisateurs des services e-gouvernement .
21. Kaminski. (2010). Droits des détenus, normalisation et moindre éligibilité, Criminologie.
22. Kotler et Armstrong. (2004). Principes de marketing.
23. Linders, D. (2012). De l'e-gouvernement au we-gouvernement : définir une typologie de la coproduction citoyenne à l'heure des réseaux sociaux.
24. Marín Fernández. (2011). L'impact de la promotion de l'e-gouvernement en Europe : dépendance à Internet et masse critique. *Politique et Internet*, 3(4),.
25. Mayer, Davis et Schoorman. (1995). Un modèle intégratif de confiance organisationnelle.
26. Mohammed Alshehri, Steve Drew et Rayed AlGhamdi. (2012). Analyse de l'acceptation par les citoyens du service d'e-gouvernement.
27. Mohammed Amin Almaiah. (2020). Facteurs influant sur l'adoption des services e-gouvernement par les citoyens jordaniens. *Gouvernement électronique*, Vol. 16, No. 3.
28. Mohammed Bellahcene et Mohammed Mehdi Khedim. (2016). Les facteurs influençant l'adoption de l'e-banking par les clients des banques algériennes.
29. Nguyen Vinh Khuong, Nguyen Thi Thanh Phuong, Nguyen Thanh Liem, Cao Thi Mien Thuy et Tran Hung Son. (2022). Facteurs influant sur l'intention d'utiliser la technologie financière parmi la jeunesse vietnamienne : la recherche au temps de la COVID-19.
30. Osborne et Gaebler. (1992). Reinventing Government.
31. Parasuraman et al. (2005). E-S-QUAL – Une échelle à items multiples pour évaluer la qualité du service électronique. *Journal of Service Research*, 7.
32. Persad, Padayachee. (2015). Détermination des facteurs qui influencent la perception des clients par rapport aux seervices électroniques.
33. Pinto et Mantel. (1990). The Causes of Project Failure.
34. Quinn et al. (1987). La technologie dans les services. *Scientific American* 257 (6).

35. Qusmieh Lahshem et Jilali Shafiq. (2020). Facteurs influant sur l'adoption des services e-gouvernement par les citoyens jordaniens.
36. Rowley, J. (2006). Une analyse de la littérature sur les services électroniques : vers un agenda de recherche.
37. Rust. (2001). L'essor du e-service. *Journal of Service Research*, 3(4).
38. Ruyter, Wetzels et Kleijnen. (2001). Adoption des services en ligne par les clients : une étude expérimentale. *Journal international de la gestion de l'industrie des services*, Vol. 12 n°2.
39. Shareef, Kumar, Kumar & Dwivedi. (2011). Modèle d'adoption de l'e-gouvernement : service différent niveaux de maturité. *Information gouvernementale trimestrielle*, 28.
40. Shostack. (1984). Concevoir des services performants.
41. Taherdoost. (2018). Développement d'un modèle d'adoption pour évaluer l'acceptation par les utilisateurs de la technologie des services en ligne : modèle d'acceptation de la technologie des services en ligne.
42. Taylor et Todd . (1995). comprendre l'utilisation de la technologie d'infotmation.
43. Thompson, Higgins. (1991). Personal computing Toward a conceptual model of utilization.
44. Venkatesh et al. (2003). Acceptation des technologies de l'information par les utilisateurs : vers une vision unifiée.
45. venkatesh et al. (2012). Acceptation et utilisation des technologies de l'information par les consommateurs : étendre la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie.
46. Zeithaml, Parasuraman et Malhotra. (2002). Prestation de la qualité des services via les sites Web : un examen critique des connaissances existantes. *académie des sciences du marketing Journal* 30(4), 362-375.

MÉMOIRES ET THÈSES

1. Daoud Jafar Bilal. (2017). Facteurs influençant l'intention d'utilisation d'un système de paiement électronique (eFAWATEERcom). Thèse de doctorat. Université Business Middle East.
2. Rosen. (2005). Acceptation des technologies de l'information par les utilisateurs : vers une vision unifiée. Thèse de doctorat. Université d'État de l'Oklahoma.

OUVRAGES

1. Girard, D. (2002). Livre noir de la privatisation des services public.
2. sRogers. (1995). Diffusion des innovations (4th ed.). New York : free Press.
3. Rogers. (2003). Diffusion des innovations (5e éd.). New York : free Press, 177.
4. Zeithmal Valerie, Berry Leonard, Parasuraman. (1990). Délivrer un service de qualité : Équilibrer les perceptions et les attentes des clients. *New York : Free Press, 226*
5. Thabet Abdel Rahman Idris. (2001). L'introduction moderne à l'administration publique. 455-457.

RÉFÉRENCES WEBOGRAPHIQUES

1. Algérie poste. (2022, 04 05). Récupéré sur www.poste.dz

ANNEXES

ANNEXE A - QUESTIONNAIR

Madame, Monsieur, Bonjour,

Dans le cadre de la réalisation d'un mémoire de fin d'étude de master en E-gouvernement à l'Ecole Nationale Supérieure de Management, nous effectuons une enquête sur les facteurs qui influencent les citoyens algériens à utiliser et adopter les services électroniques proposer par BaridiNet. A cet effet, nous vous prions de bien vouloir nous accorder quelques minutes de votre temps précieux pour répondre à ce questionnaire à usage académique tout en vous garantissant une totale confidentialité.

Nous vous remercions pour votre collaboration.

Partie 1 : Admissibilité

A. Connaissez-vous BaridiNet ? *

- Oui
- Non

Si A.1 oui (continuer) si non fin du questionnaire. Nous vous remercions d'avoir participer ce sondage, malheureusement vous ne correspondez pas à l'échantillonnage voulu. Merci

B. Avez-vous déjà utilisé BaridiNet ? *

- Oui
- Non

Si A.1 oui (continuer) si non :

B1. Pourquoi n'utilisez-vous pas BaridiNet ?

- Je trouve BaridiNet inutile.
- Je pense que BaridiNet n'est pas faciles à utiliser.
- Les personnes (collègues/amis) qui sont importantes pour moi pensent que je ne devrais pas utiliser BaridiNet.
- Je n'ai pas les connaissances nécessaires pour utiliser BaridiNet.
- BaridiNet ne démarre pas et ne s'exécute pas immédiatement.
- Je ne fais pas confiance à BaridiNet
- Je pense que mes transactions BaridiNet sont potentiellement non sécurisées

B2. Avez-vous l'intention d'utiliser BaridiNet à l'avenir ?

- Oui
- Non

B. À quelle fréquence utilisez-vous BaridiNet ?

- Jamais
- Très rarement
- Rarement
- Souvent
- Très souvent



Présentation de BaridiNet :

BaridiNet est une application mobile qui met à votre disposition des services monétiques et financiers électroniques d'Algérie Poste, elle contribue à optimiser votre temps, gérer votre compte CCP et vos opérations de n'importe où et à n'importe quel moment.

Les services qu'offre BaridiNet :

- La consultation de votre compte courant postal ;
- La gestion de votre carte monétique (EDAHABIA) ;

- Le virement de compte à compte ;
- La géo localisation d'un GAB ;
- Blocage de la carte EDAHABIA ;
- Déblocage de la carte après un blocage initié par le client ;
- Consulter le mini relevé des dix dernières opérations effectuées par la carte EDAHABIA
- Sauvegarder les opérations de virement comme modèle pour pouvoir l'utiliser ultérieurement.

Questions sur les variables étudiées

À l'aide d'une échelle de notation de 1 à 5 (1= pas du tout d'accord à 5 = Tout à fait d'accord), veuillez encrer le chiffre qui indique votre niveau de désaccord/d'accord par rapport à chacune des expressions suivantes :

Partie 2 : Facteurs UTAUT :

1- Performance Attendue :

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	<i>Ni en désaccord ni d'accord</i>	D'accord	Tout à fait d'accord
1- Je trouve que BaridiNet est utile.	1	2	3	4	5
2- L'utilisation de BaridiNet me permet de faire des activités financières plus rapidement .	1	2	3	4	5
3- Je pense que l'accès à BaridiNet de n'importe où 7h/24j est une caractéristique importante pour moi.	1	2	3	4	5

2- Effort Attendu

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	<i>Ni en désaccord ni d'accord</i>	D'accord	Tout à fait d'accord
1- Mon interaction avec BaridiNet est claire et compréhensible.	1	2	3	4	5

2 - Je pense que les services de BaridiNet sont faciles à utiliser.	1	2	3	4	5
3- Je pense qu'il est facile d'apprendre à utiliser les services BaridiNet.	1	2	3	4	5
4 - Je pense qu'il est facile pour moi de devenir habile à utiliser les services BaridiNet.	1	2	3	4	5

3- Influence Sociale

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	<i>Ni en désaccord ni d'accord</i>	D'accord	Tout à fait d'accord
1- Les personnes (collègues/amis) importantes pour moi pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	1	2	3	4	5
2- Les personnes qui influencent mon comportement pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	1	2	3	4	5
3- Les personnes qui influencent mes décisions pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	1	2	3	4	5
4 - J'utiliserais BaridiNet si mes amis et collègues les utilisaient.	1	2	3	4	5

4- Condition facilitatrice

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	<i>Ni en désaccord ni d'accord</i>	D'accord	Tout à fait d'accord
1- J'ai les connaissances nécessaires pour utiliser BaridiNet.	1	2	3	4	5
2- BaridiNet est organisé et clair	1	2	3	4	5
3- Quand j'ai besoin d'aide pour utiliser BaridiNet, quelqu'un est là pour m'aider.	1	2	3	4	5

Partie 3 : Facteurs environnementaux :

1- Qualité de service électronique

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	<i>Ni en désaccord ni d'accord</i>	D'accord	Tout à fait d'accord
1-BaridiNet se lance et fonctionne immédiatement.	1	2	3	4	5
2- BaridiNet est disponible chaque fois que j'en ai besoin.	1	2	3	4	5
3- BaridiNet donne les résultats comme promis.	1	2	3	4	5

2- Confiance

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	<i>Ni en désaccord ni d'accord</i>	D'accord	Tout à fait d'accord
1-Je fais confiance à BaridiNet	1	2	3	4	5
2- BaridiNet est un moyen fiable pour effectuer des transactions.	1	2	3	4	5
3-En général, Internet est désormais un environnement robuste et sûr dans lequel effectuer des transactions de services électroniques publics avec notre gouvernement.	1	2	3	4	5
4-Je suis assuré que les structures juridiques et technologiques me protègent adéquatement des problèmes sur Internet	1	2	3	4	5

3- Sécurité

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	<i>Ni en désaccord ni d'accord</i>	D'accord	Tout à fait d'accord
1-Je suis assuré qu'il existe des structures technologiques adéquates pour me protéger des problèmes avec BaridiNet.	1	2	3	4	5
2- Je pense que mes transactions via BaridiNet sont susceptibles d'être sécurisées	1	2	3	4	5
3- J'espère que BaridiNet respectera ma vie privée lorsque j'utiliserai les services publics en ligne	1	2	3	4	5
4- J'ai confiance en la sécurité des	1	2	3	4	5

e-services publics en Algérie					
-------------------------------	--	--	--	--	--

Partie 4 : Intention d'adoption e-service public

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	<i>Ni en désaccord ni d'accord</i>	D'accord	Tout à fait d'accord
1- je suis heureux d'utiliser BaridiNet	1	2	3	4	5
2- Je recommande l'utilisation de BaridiNet à d'autres	1	2	3	4	5
3- J'ai l'intention de continuer d'utiliser BaridiNet dans avenir	1	2	3	4	5
4- Je préférerais que toutes mes transactions monétaires passent par BaridiNet	1	2	3	4	5

Partie 5 : Fiche signalétique

S.1 Vous êtes ? *

- Femme
- Homme

S.2 Quel âge avez-vous ? *

- 18 à 24 ans
- 25 à 34 ans
- 35 à 44 ans
- 45 à 54 ans
- 55 à 64 ans
- 65 ans et plus

S.3- Quel est votre niveau d'études ? *

- Primaire
- Moyen
- Secondaire
- Universitaire
- Plus.

**ANNEXE B : TABLEAUX DES
ANALYSES PRILIMINAIRES**

Tableau : La quasi-normalité (Test d'asymétrie "skewness" et d'aplatissement "kurtosis").

	N		Skewness	Kurtosis
	Valid	Missing		
Je trouve que BaridiNet est utile	114	0	-0,966	1,4
L'utilisation de BaridiNet me permet de faire des activités financières plus rapidement.	114	0	-0,98	1,207
Je pense que l'accès à BaridiNet de n'importe où 7h/24j est une caractéristique importante pour moi.	114	0	-0,958	,741
Mon interaction avec BaridiNet est claire et compréhensible.	114	0	-,782	,343
Je pense que les services de BaridiNet sont faciles à utiliser	114	0	-,768	,228
Je pense qu'il est facile d'apprendre à utiliser les services BaridiNet.	114	0	-1,019	,869
Je pense qu'il est facile pour moi de devenir habile à utiliser les services BaridiNet.	114	0	-1,320	1,679
Les personnes (collègues/amis) importantes pour moi pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	114	0	-,236	-,620
Les personnes qui influencent mon comportement pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	114	0	-,219	-,516
Les personnes qui influencent mes décisions pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	114	0	-,190	-,629
J'utiliserais BaridiNet si mes amis et collègues les utilisaient.	114	0	-,107	-,904
J'ai les connaissances nécessaires pour utiliser BaridiNet.	114	0	-0,950	1,019
BaridiNet est organisé et clair	114	0	-,718	-,360
Quand j'ai besoin d'aide pour utiliser BaridiNet, quelqu'un est là pour m'aider.	114	0	,051	-1,310
BaridiNet se lance et fonctionne immédiatement.	114	0	-,288	-,968

BaridiNet est disponible chaque fois que j'en ai besoin.	114	0	-,604	-,515
BaridiNet donne les résultats comme promis.	114	0	-,547	-,532
Je fais confiance à BaridiNet	114	0	-,605	-,304
BaridiNet est un moyen fiable pour effectuer des transactions.	114	0	-,894	,136
En général, Internet est désormais un environnement robuste et sûr dans lequel effectuer des transactions de services électroniques publics avec notre gouvernement.	114	0	-,673	-,462
Je suis assuré que les structures juridiques et technologiques me protègent adéquatement des problèmes sur Internet	114	0	-,309	-,902
Je suis assuré qu'il existe des structures technologiques adéquates pour me protéger des problèmes avec BaridiNet.	114	0	-,226	-,935
Je pense que mes transactions via BaridiNet sont susceptibles d'être sécurisées	114	0	-,844	,146
J'espère que BaridiNet respectera ma vie privée lorsque j'utiliserai les services publics en ligne	114	0	-,850	-,037
J'ai confiance en la sécurité des e-services publics en Algérie	114	0	-,158	-,937
Je suis heureux d'utiliser BaridiNet	114	0	-,1	,649
Je recommande l'utilisation de BaridiNet à d'autres	114	0	-,996	1,344
J'ai l'intention de continuer d'utiliser BaridiNet dans avenir	114	0	-,790	1,212
Je préférerais que toutes mes transactions monétaires passent par BaridiNet	114	0	-,940	,036

Source : SPSS

Tableau : Multi-colinéarité (Tolérance + VIF)

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Je trouve que BaridiNet est utile.	,357	2,803
L'utilisation de BaridiNet me permet de faire des activités financières plus rapidement.	,313	3,191
Je pense que l'accès à BaridiNet de n'importe où 7h/24j est une caractéristique importante pour moi.	,259	3,857
Mon interaction avec BaridiNet est claire et compréhensible.	,379	2,640
Je pense que les services de BaridiNet sont faciles à utiliser	,232	4,304
Je pense qu'il est facile d'apprendre à utiliser les services BaridiNet.	,196	5,098
Je pense qu'il est facile pour moi de devenir habile à utiliser les services BaridiNet.	,204	4,905
Les personnes (collègues/amis) importantes pour moi pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	,318	3,142
Les personnes qui influencent mon comportement pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	,126	7,967
Les personnes qui influencent mes décisions pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	,132	7,573
J'utiliserais BaridiNet si mes amis et collègues les utilisaient.	,476	2,101
J'ai les connaissances nécessaires pour utiliser BaridiNet.	,233	4,300
BaridiNet est organisé et clair	,264	3,785
Quand j'ai besoin d'aide pour utiliser BaridiNet, quelqu'un est là pour m'aider.	,473	2,116
BaridiNet se lance et fonctionne immédiatement.	,286	3,498
BaridiNet est disponible chaque fois que j'en ai besoin.	,305	3,282
BaridiNet donne les résultats comme promis.	,309	3,237

Je fais confiance à BaridiNet	,213	4,698
BaridiNet est un moyen fiable pour effectuer des transactions.	,217	4,608
En général, Internet est désormais un environnement robuste et sûr dans lequel effectuer des transactions de services électroniques publics avec notre gouvernement.	,293	3,413
Je suis assuré que les structures juridiques et technologiques me protègent adéquatement des problèmes sur Internet	,275	3,640
Je suis assuré qu'il existe des structures technologiques adéquates pour me protéger des problèmes avec BaridiNet.	,218	4,588
Je pense que mes transactions via BaridiNet sont susceptibles d'être sécurisées	,196	5,108
J'espère que BaridiNet respectera ma vie privée lorsque j'utiliserai les services publics en ligne	,309	3,233
J'ai confiance en la sécurité des e-services publics en Algérie	,292	3,425

Source : Sorties SPSS

**ANNEXE C : TABLEAUX DES
ANALYSES ACP**

➤ **La performance attendue**

TABLE : Matrice de corrélation – la performance attendue

	L'utilisation de BaridiNet me permet de faire des activités financières plus rapidement.	Mon interaction avec BaridiNet est claire et compréhensible .	Je trouve que BaridiNet est utile
L'utilisation de BaridiNet me permet de faire des activités financières plus rapidement.	1,000	,556	,583
Mon interaction avec BaridiNet est claire et compréhensible.	,556	1,000	,600
Je trouve que BaridiNet est utile	,583	,600	1,000

Source : SPSS

Tableau : Matrice des composantes

Component Matrix^a

	Component
	1
Je trouve que BaridiNet est utile	,843
L'utilisation de BaridiNet me permet de faire des activités financières plus rapidement.	,882
Je pense que l'accès à BaridiNet de n'importe où 7h/24j est une caractéristique importante pour moi.	,913

Source : SPSS

➤ **L'effort attendu**

TABLE : Matrice de corrélation – l'effort attendu

	Mon interaction avec BaridiNet est claire et compréhensible.	Je pense que les services de BaridiNet sont faciles à utiliser	Je pense qu'il est facile d'apprendre à utiliser les services BaridiNet.	Je pense qu'il est facile pour moi de devenir habile à utiliser les services BaridiNet.
Mon interaction avec BaridiNet est claire et compréhensible.	1,000	,648	,546	,578
Je pense que les services de BaridiNet sont faciles à utiliser	,648	1,000	,769	,680
Je pense qu'il est facile d'apprendre à utiliser les services BaridiNet.	,546	,769	1,000	,804
Je pense qu'il est facile pour moi de devenir habile à utiliser les services BaridiNet.	,578	,680	,804	1,000

Source : SPSS

Tableau : Matrice des composantes

Component Matrix^a

	Component
	1
Mon interaction avec BaridiNet est claire et compréhensible.	,785
Je pense que les services de BaridiNet sont faciles à utiliser	,894
Je pense qu'il est facile d'apprendre à utiliser les services BaridiNet.	,905
Je pense qu'il est facile pour moi de devenir habile à utiliser les services BaridiNet.	,886

Source : SPSS

➤ **L'influence sociale**

TABLE : Matrice de corrélation – l'influence sociale

	Les personnes (collègues/amis) importantes pour moi pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	Les personnes qui influencent mon comportement pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	Les personnes qui influencent mes décisions pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	J'utiliserais BaridiNet si mes amis et collègues les utilisaient.
Les personnes (collègues/amis) importantes pour moi pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	1,000	,762	,732	,595
Les personnes qui influencent mon comportement pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	,762	1,000	,911	,627
Les personnes qui influencent mes décisions pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	,732	,911	1,000	,638
J'utiliserais BaridiNet si mes amis et collègues les utilisaient.	,595	,627	,638	1,000

Source : SPSS

Tableau : Matrice des composantes

Component Matrix^a

	Component
	1
Les personnes (collègues/amis) importantes pour moi pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	,873
Les personnes qui influencent mon comportement pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	,939
Les personnes qui influencent mes décisions pensent que je devrais utiliser BaridiNet.	,933
J'utiliserais BaridiNet si mes amis et collègues les utilisaient.	,794

Source : Sorties SPSS

➤ **Conditions facilitatrices**

TABLE : Matrice de corrélation –Conditions facilitatrices

	J'ai les connaissances nécessaires pour utiliser BaridiNet.	BaridiNet est organisé et clair	Quand j'ai besoin d'aide pour utiliser BaridiNet, quelqu'un est là pour m'aider.
J'ai les connaissances nécessaires pour utiliser BaridiNet.	1,000	,722	,355
BaridiNet est organisé et clair	,722	1,000	,455
Quand j'ai besoin d'aide pour utiliser BaridiNet, quelqu'un est là pour m'aider.	,355	,455	1,000

Source : SPS

Tableau : Matrice des composantes

Component Matrix^a

	Component
	1
J'ai les connaissances nécessaires pour utiliser BaridiNet.	,864
BaridiNet est organisé et clair	,903
Quand j'ai besoin d'aide pour utiliser BaridiNet, quelqu'un est là pour m'aider.	,691

Source : Sorties SPSS

➤ **La qualité d'e-service**

TABLE : Matrice de corrélation –La qualité d'e-service

	BaridiNet se lance et fonctionne immédiatement.	BaridiNet est disponible chaque fois que j'en ai besoin.	BaridiNet donne les résultats comme promis.
BaridiNet se lance et fonctionne immédiatement.	1,000	,781	,651
BaridiNet est disponible chaque fois que j'en ai besoin.	,781	1,000	,655
BaridiNet donne les résultats comme promis.	,651	,655	1,000

Source : SPSS

Tableau : Matrice des composantes

Component Matrix^a

	Component
	1
BaridiNet se lance et fonctionne immédiatement.	,911
BaridiNet est disponible chaque fois que j'en ai besoin.	,912
BaridiNet donne les résultats comme promis.	,855

Source : SPSS

➤ **Confiance**

TABLE : Matrice de corrélation – Confiance

	Je fais confiance à BaridiNet	BaridiNet est un moyen fiable pour effectuer des transactions.	En général, Internet est désormais un environnement robuste et sûr dans lequel effectuer des transactions de services électroniques publics avec notre gouvernement.	Je suis assuré que les structures juridiques et technologiques me protègent adéquatement des problèmes sur Internet
Je fais confiance à BaridiNet	1,000	,818	,608	,541
BaridiNet est un moyen fiable pour effectuer des transactions.	,818	1,000	,667	,635
En général, Internet est désormais un environnement robuste et sûr dans lequel effectuer des transactions de services électroniques publics avec notre gouvernement.	,608	,667	1,000	,738
Je suis assuré que les structures juridiques et technologiques me protègent adéquatement des problèmes sur Internet	,541	,635	,738	1,000

Source : SPSS

Tableau : Matrice des composantes

Component Matrix^a

	Component
	1
Je fais confiance à BaridiNet	,857
BaridiNet est un moyen fiable pour effectuer des transactions.	,903
En général, Internet est désormais un environnement robuste et sûr dans lequel effectuer des transactions de services électroniques publics avec notre gouvernement.	,868
Je suis assuré que les structures juridiques et technologiques me protègent adéquatement des problèmes sur Internet	,837

Source : SPSS

➤ la sécurité

TABLE : Matrice de corrélation – la sécurité

	Je suis assuré qu'il existe des structures technologiques adéquates pour me protéger des problèmes avec BaridiNet.	Je pense que mes transactions via BaridiNet sont susceptibles d'être sécurisées	J'espère que BaridiNet respectera ma vie privée lorsque j'utiliserai les services publics en ligne	J'ai confiance en la sécurité des e-services publics en Algérie
Je suis assuré qu'il existe des structures technologiques adéquates pour me protéger des problèmes avec BaridiNet.	1,000	,765	,564	,720
Je pense que mes transactions via BaridiNet sont susceptibles d'être sécurisées	,765	1,000	,737	,703
J'espère que BaridiNet respectera ma vie privée lorsque j'utiliserai les services publics en ligne	,564	,737	1,000	,617
J'ai confiance en la sécurité des e-services publics en Algérie	,720	,703	,617	1,000

Source : SPSS

Tableau : Matrice des composantes

Component Matrix^a

	Component
	1
Je suis assuré qu'il existe des structures technologiques adéquates pour me protéger des problèmes avec BaridiNet.	,874
Je pense que mes transactions via BaridiNet sont susceptibles d'être sécurisées	,920
J'espère que BaridiNet respectera ma vie privée lorsque j'utiliserai les services publics en ligne	,830
J'ai confiance en la sécurité des e-services publics en Algérie	,870

Source : SPSS

➤ **L'intention d'utilisation e-service**

TABLE : Matrice de corrélation – intention d'utilisation e-service

	Je suis heureux d'utiliser BaridiNet	Je recommande l'utilisation de BaridiNet à d'autres	J'ai l'intention de continuer d'utiliser BaridiNet dans avenir	Je préférerais que toutes mes transactions monétaires passent par BaridiNet
Je suis heureux d'utiliser BaridiNet	1,000	,854	,859	,722
Je recommande l'utilisation de BaridiNet à d'autres	,854	1,000	,817	,702
J'ai l'intention de continuer d'utiliser BaridiNet dans avenir	,859	,817	1,000	,803
Je préférerais que toutes mes transactions monétaires passent par BaridiNet	,722	,702	,803	1,000

Source : SPSS

Tableau : Matrice des composantes

Component Matrix^a

	Component
	1
Je suis heureux d'utiliser BaridiNet	,936
Je recommande l'utilisation de BaridiNet à d'autres	,919
J'ai l'intention de continuer d'utiliser BaridiNet dans avenir	,948
Je préférerais que toutes mes transactions monétaires passent par BaridiNet	,874

Source : SPSS

**ANNEXE D : TABLEAUX DES
REGRESSION**

Facteurs technologiques et l'adoption :

Tableau : Coefficients de régression – Hypothèse 1

Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Performance attendue	,294	,043	,302	6,837	,000	,608	1,644
Effort attendu	,427	,099	,427	4,307	,000	,331	3,025
Influence sociale	,088	,073	,088	1,194	,235	,602	1,662
Conditions facilitatrice	,262	,096	,262	2,716	,008	,349	2,866

Source : SPSS

Facteurs individuels et l'adoption :

Tableau : Coefficients de régression – Hypothèse 2

Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
etes vous	,265	,201	,456	1,317	,191	,073	13,715
age	-,161	,095	-,363	-1,686	,095	,188	5,311
Quel est votre niveau d'études ?	-,030	,080	-,120	-,375	,709	,085	11,780

Source : SPSS

Facteurs environnementaux et l'adoption :

Tableau : Coefficients de régression – Hypothèse 3

Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Qualité d'e-service	,132	,086	,132	1,524	,130	,571	1,751
Confiance	,327	,116	,327	2,811	,006	,315	3,174
Sécurité	,338	,113	,338	2,987	,003	,333	3,007

Source : SPSS