

L'acceptation de SAP par les agents de l'Office Régional de Mise en Valeur Agricole du Souss Massa : TAM2

The acceptance of SAP by the employees of the Regional Agricultural Valuation Office of Souss Massa : TAM2.

Auteur 1 : Mourad KAMHI,

Auteur 2 : Abdelouhab SALAHDDINE,

Mourad KAMHI, (Doctorant en Sciences de Gestion)
Université Abdelmalek Essaâdi, ENCG de Tanger

Abdelouhab SALAHDDINE, (Professeur de l'Enseignement Supérieur)
Université Abdelmalek Essaâdi, ENCG de Tanger

Déclaration de divulgation : L'auteur n'a pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude.

Conflit d'intérêts : L'auteur ne signale aucun conflit d'intérêts.

Pour citer cet article : KAMHI .M & SALAHDDINE .A, (2023) « L'acceptation de SAP par les agents de l'Office Régional de Mise en Valeur Agricole du Souss Massa : TAM2 », African Scientific Journal « Volume 03, Numéro 16 » pp: 544 – 562.

Date de soumission : Janvier 2023

Date de publication : Février 2023



DOI : 10.5281/zenodo.7736075
Copyright © 2023 – ASJ



RÉSUMÉ

L'implémentation d'un ERP est un projet d'envergure qui nécessite l'implication totale du top management, du responsable du projet et des utilisateurs futurs. Les deux premiers, vu la sensibilité de leurs statuts respectifs, ont tendance à prendre les choses au sérieux, surtout qu'il s'agit d'un projet qui consomme des sommes colossales et une plage horaire importante. Cependant, les utilisateurs restent dans la plupart des cas à l'écart, ou dans les meilleures situations modestement impliqués dans le projet. C'est un constat qui nous poussé à étudier les déterminants d'acceptation d'un ERP par les agents d'un établissement public. Pour ce faire, nous allons effectuer un premier test du TAM2 (Venkatesh et Davis, 2000) avant l'implémentation de l'ERP, en vue de statuer sur les déterminants susceptibles de faciliter l'acceptation de cet ERP par ses utilisateurs futurs.

Mots clés : L'acceptation technologique, TAM, TAM2, ERP, SAP.

ABSTRACT

The implementation of an ERP is a major project that requires the full involvement of the top management, the project manager and future users. The first two, given the sensitivity of their respective statutes, tend to take things seriously, especially since this is a project that consumes huge amounts of money and an important time slot. However, in most cases, users remain isolated, or in the best situations modestly involved in the project. This has led us to examine the determinants of the acceptance of ERP by the employees of a public institution. To do this, we will perform a first test of the TAM2 (Venkatesh and Davis, 2000) before the implementation of the ERP, in order to decide on the determinants likely to facilitate the acceptance of this ERP by its future users.

Keywords : The technology Acceptance, TAM, TAM2, ERP, SAP.

INTRODUCTION :

Les recherches en sciences de gestion, et plus particulièrement celle relatives aux systèmes d'information préconisent une partie capitale à l'étude du comportement de l'utilisateur. Cet intérêt majeur n'est pas le fruit du hasard étant donné que c'est l'utilisateur final de la nouvelle technologie qui décide de l'accepter ou de la rejeter. Dans ce sens, l'utilisateur possède un pouvoir qu'il ne faut absolument pas négliger, d'où la nécessité de suppléer tout projet d'implémentation d'une nouvelle technologie par des recherches sur l'acceptation des utilisateurs futurs de ladite technologie.

Partant de là, et dans l'optique d'accompagner un établissement public dans son projet d'implémentation d'un ERP, nous avons estimé nécessaire d'évaluer la prédisposition des agents de cet établissement à accueillir ce progiciel. C'est une recherche qui vise à lever le voile sur les déterminants susceptibles d'influencer la décision d'utiliser ledit ERP, en se basant sur les modèles les plus prédictifs en termes d'acceptation technologique.

Pour ce faire, nous avons passé en revue les différents modèles d'intention qui ont marqué l'histoire de l'acceptation technologique à partir de l'année 1975, date de publication de la théorie de l'action raisonnée (Fishbein & Ajzen, 1975). Cette théorie a constitué l'ossature des travaux de Davis à partir de 1986, l'année de soutenance de sa thèse qui a donné naissance à son fameux modèle d'acceptation technologique TAM.

Pour donner plus de visibilité à son modèle, jusqu'alors dans sa phase embryonnaire, Davis a publié en 1989 un article intitulé "L'acceptation de l'ordinateur par l'utilisateur : comparaison de deux modèles théoriques", ce qui a permis de confirmer la robustesse de ce modèle dans la prédiction du comportement de l'utilisateur.

Cette robustesse a été confirmée par une multitude de recherches postérieures à la publication de l'article de Davis. Cette panoplie de recherches, basées sur le TAM et effectuées dans des environnements différents, a permis d'incorporer au modèle de base d'autres variables explicatives. Chose qui a donné naissance à d'autres modèles théoriques ayant la même importance que le TAM.

Dans le même ordre d'idées, Venkatesh et Davis ont publié en 2000 les résultats de quatre études longitudinales ayant pour objectif de tester l'extension théorique de la première version du modèle de l'acceptation technologique (TAM2). Dans chacune des études, le TAM2 est testé à trois reprises : avant, un mois après et trois mois après la mise en place de la

nouvelle technologie au sein de l'entreprise étudiée. Les résultats de ces études ont confirmé la capacité de ce modèle à prédire l'intention de l'utilisateur dans les quatre environnements étudiés.

Il est à noter que le TAM2 (Vekatesh et Davis, 2000) a incorporé à la première version du TAM (Davis, 1989) d'autres variables externes. Ajoutant à cela que l'attitude qui constitue un pont entre les déterminants et l'intention d'émettre un comportement dans le TAM (Davis, 1989) n'a plus de place dans le TAM2 (Venkatesh et Davis, 2000)

Partant de là, et pour participer à la réussite du projet d'implémentation de SAP au sein de l'ORMVA/SM, nous allons effectuer un test de pré-implémentation de ce progiciel en s'inspirant des travaux de Venkatesh et Davis sur le TAM2.

1. CADRE THÉORIQUE :

Le père fondateur du modèle de l'acceptation technologique est l'imminent chercheur Fred Davis. Ce dernier a donné naissance à son fameux modèle à travers sa thèse soutenue en 1986, avant de le développer dans son article publié en 1989. Davis a conçu le modèle de l'acceptation technologique pour exprimer les déterminants qui influencent l'intention d'adopter les ordinateurs à son époque. Ce modèle révolutionnaire trouve ses origines dans la théorie de l'action raisonnée de Fishbein et Ajzen (1975) et vient clarifier les raisons pour lesquelles les gens acceptent ou refusent les nouvelles technologies. L'objectif derrière la conception de ce modèle est de mettre l'emphase sur les déterminants de l'acceptation des ordinateurs et par extension l'explication du comportement humain en termes d'acceptation technologique.

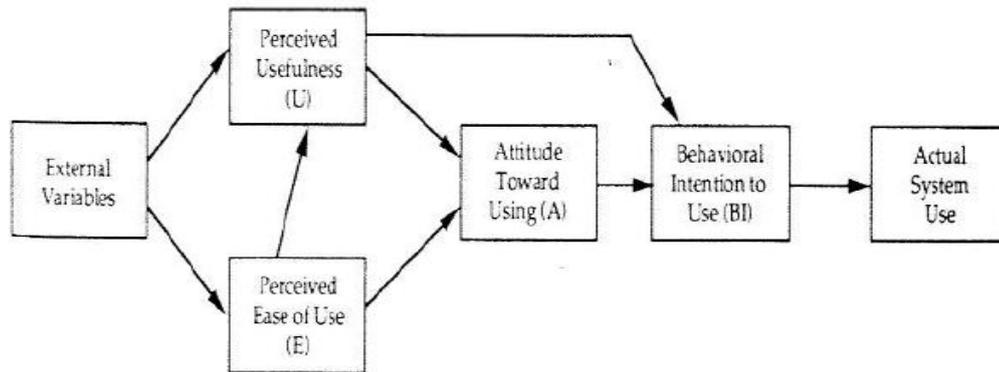
Le TAM, tel que conçu par Davis, présente deux déterminants fondamentaux de l'acceptation des ordinateurs à savoir : L'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue.

Ainsi, Davis a défini l'utilité perçue comme étant: «La Probabilité subjective de l'utilisateur éventuel que l'utilisation d'un système d'application particulier augmentera son rendement au travail dans un contexte organisationnel » (Davis, 1989).

Quant à la facilité d'utilisation perçue, elle est définie comme suit: «Le degré auquel l'utilisateur éventuel s'attend à ce que le système cible soit exempt d'effort» (Davis, 1989).

Ainsi, la première version du modèle TAM se présente comme suit :

Figure N°1 : Le modèle de l'acceptation technologique TAM



Source : « L'acceptation de l'ordinateur par l'utilisateur : comparaison de deux modèles théoriques» (Davis et al, 1989)

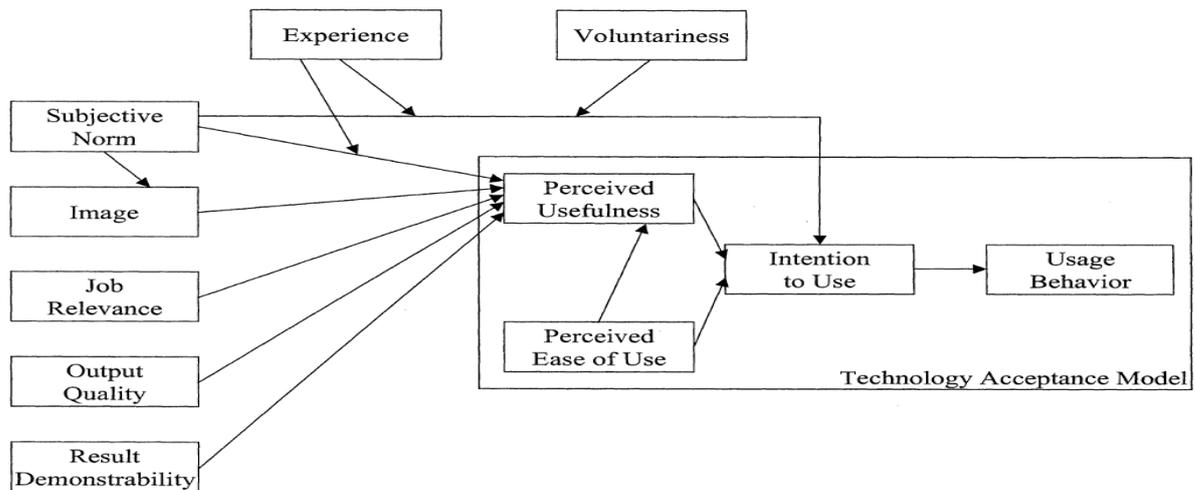
Ce modèle a constitué le soubassement théorique d'une multitude de recherche en sciences de gestion, en l'occurrence celle menée par Viswanath Venkatesh et Fred Davis en 2000. Cette recherche avait pour objectif de tester l'extension théorique de la première version du modèle de l'acceptation technologique tel que conçu par Davis en 1989 par le biais d'une étude longitudinale menée auprès de quatre organisations.

Ces deux chercheurs ont incorporé de nouveaux facteurs susceptibles impacter l'intention d'adopter une nouvelle technologie par l'utilisateur. Ces facteurs sont scindés en deux grandes familles à savoir :

- Le processus d'influence sociale incluant la norme subjective (Subjective norm), le volontarisme (Voluntariness) et l'image (image).
- Le processus de cognition instrumentale incluant la pertinence du travail (Job relevance), la qualité de l'output (Output quality), la démontrabilité des résultats (Result demonstrability) et la facilité d'utilisation perçue (Perceived ease of use).

D'autant plus, les deux auteurs ont enlevé l'attitude qui constitue un pont entre les déterminants et l'intention d'émettre un comportement dans le modèle de base TAM1 et ont corrélé lesdits déterminants directement avec l'intention, pour produire le TAM2 ci-dessous :

Figure N°2 : Le modèle de l'acceptation technologique TAM2



Source : « L'extension théorique du modèle de l'acceptation technologique » (Venkatesh et Davis, 2000)

Le TAM2 développé par Venkatesh et Davis dans leur article intitulé « L'extension théorique du modèle de l'acceptation technologique » est donc la base théorique de la présente recherche ayant pour objectif d'étudier les déterminants de l'acceptation de SAP par les agents de l'ORMVA/SM. Pour ce faire, nous estimons primordial de commencer par la définition des déterminants proposés dans le TAM2 avant de tester la robustesse du modèle dans la prédiction du comportement des utilisateurs vis-à-vis des nouvelles technologies.

Le premier déterminant est la norme subjective apparue pour la première fois dans la théorie de l'action raisonnée (Fishbein et Ajzen (1975)). Pour rester fidèle à cette théorie, ayant inspiré Davis dans ses recherches donnant naissance au TAM, et à l'instar de Venkatesh et Davis, nous allons reprendre la définition de la TAR qui a défini **la norme subjective** de la façon suivante : « la perception de la personne que la plupart des gens qui sont importants pour elle, pensent qu'elle devrait ou ne devrait pas effectuer le comportement en question » (Fishbein et Ajzen (1975)).

Quant au volontarisme, il a pour objectif de distinguer les milieux dans lesquels l'adoption d'une technologie quelconque est obligatoire des milieux dans lesquels elle est optionnelle. Dans ce sens, **le volontarisme** est « la mesure dans laquelle les adoptants potentiels perçoivent la décision d'adoption comme non obligatoire » (Moore and Benbasat 1991).

Le dernier élément du processus de l'influence sociale, **l'image**, est défini comme étant "la mesure dans laquelle l'utilisation d'une innovation est perçue comme améliorant le statut d'une personne dans son système social" (Moore and Benbasat 1991)

La pertinence du travail, selon Venkatesh et Davis, représente "la perception d'une personne quant au degré de pertinence du système en question dans son travail. En d'autres termes, la pertinence du travail dépend de l'importance de l'ensemble des tâches que le système est capable de faire dans le cadre de son travail" (Venkatesh et Davis, 2000).

La qualité de l'output complète la pertinence du travail dans la mesure où elle dépasse les tâches susceptibles d'être effectuées par le système à la façon par laquelle elles sont exécutées. En d'autres termes, la qualité de l'output est l'évaluation de la pertinence du travail exécuté par le système (Venkatesh et Davis, 2000).

Dans leur recherche intitulée "Développement d'un instrument de mesure des perceptions de l'adoption d'une innovation dans les technologies de l'information", Moore et Benbasat, ont défini **La démontrabilité des résultats** comme étant "la tangibilité des résultats de l'utilisation de l'innovation" (Moore and Benbasat, 1991)

Pour la facilité d'utilisation perçue et l'utilité perçue, nous allons reprendre les définitions initiales données par Davis dans son article donnant naissance au TAM. Ainsi, **la facilité d'utilisation perçue** est "la mesure dans laquelle une personne croit que l'utilisation d'un système particulier est exempte d'effort physique et mental" (Davis, 1986). Tandis que **l'utilité perçue** est "la mesure dans laquelle une personne croit que l'utilisation d'un système particulier améliorerait son rendement au travail" (Davis 1986)

2. PROBLÉMATIQUE ET HYPOTHÈSES DE RECHERCHE :

L'implémentation des ERP au sein des établissements publics est une nouvelle vague de management visant la modernisation du secteur public marocain et l'amélioration de ses performances. Cette volonté exprimée par SM le ROI dans l'un de ses discours marquant l'ouverture du parlement, et prise en compte dans les plans d'action des dirigeants de différents départements publics, ne puisse se concrétiser que par l'engagement total des fonctionnaires et agents de l'Etat.

Dans le même ordre d'idées, il est primordial d'étudier les facteurs pouvant influencer l'intention d'utiliser ces ERP par les fonctionnaires et agents des établissements publics. Chose que nous allons effectuer en procédant au test du modèle TAM2 développé dans le premier titre de cet article.

Les recherches antérieures en la matière ont montré clairement que le modèle de l'acceptation technologique est le modèle le plus prédictif en termes de l'acceptation d'une nouvelle technologie par ses utilisateurs futurs. Partant de là, notre recherche vise à répondre à la question suivante : **Quels sont les déterminants de l'acceptation de SAP par les agents de l'ORMVA/SM ?**

Les hypothèses de notre recherche seront similaires à celles développées par Venkatesh et Davis en 2000, avec une adaptation à la réalité de notre terrain de recherche (établissement public/secteur agricole), ainsi qu'à l'état d'avancement du projet de mise en place de SAP (pré-implémentation).

Partant de là, les premières hypothèses de la présente recherche seront dédiées à l'explication de l'intention d'utilisation par l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue ; les construits majeurs du TAM (Davis, 1989) :

H1. L'utilité perçue aura un effet positif sur l'intention d'utilisation.

H2. La facilité d'utilisation perçue aura un effet positif sur l'intention d'utilisation.

La troisième hypothèse est liée à la norme subjective, introduite par le TAM2 (Venkatesh et Davis, 2000), dans sa relation avec l'intention d'utilisation :

H3. La norme subjective aura un effet direct positif sur l'intention d'utilisation

H3a. La norme subjective aura un effet direct positif sur l'intention d'utilisation lorsque l'utilisation du système est perçue comme obligatoire.

H3b. La norme subjective n'aura pas d'effet direct significatif sur l'intention d'utilisation du système lorsqu'il est perçu comme étant volontaire.

Le TAM 2 a introduit, en plus de la norme subjective, quatre variables externes ayant un impact direct sur l'utilité perçue, ces relations seront testées pour répondre aux hypothèses suivantes :

H4. La norme subjective aura un effet positif sur l'utilité perçue.

H5. L'image aura un effet positif sur l'utilité perçue.

H6. La pertinence du travail aura un effet positif sur l'utilité perçue.

H7. La qualité de l'output aura un effet positif sur l'utilité perçue.

H8. La démontrabilité des résultats aura un effet positif sur l'utilité perçue.

Une autre hypothèse a pour objectif d'évaluer la relation entre la facilité d'utilisation perçue et l'utilité perçue :

H9. La facilité d'utilisation perçue aura un effet positif sur l'utilité perçue.

La dernière hypothèse de la recherche stipule l'existence d'une relation entre la norme subjective et l'image :

H10. La norme subjective aura un effet positif sur l'image.

3. MÉTHODOLOGIE ET TERRAIN DE RECHERCHE :

Notre étude porte sur l'implémentation de SAP au sein de l'Office Régional de Mise en Valeur Agricole du Souss Massa. Un projet d'envergure qui nécessite des moyens humains qualifiés, une enveloppe budgétaire importante et des années de travail collaboratif entre le titulaire du marché et le comité de pilotage du projet.

Ce contexte de travail nous a mené à procéder à une étude de cas longitudinale qui a commencé en 2017 et qui sera menée à son terme après l'aboutissement du projet de mise en place de SAP prévu en 2023.

Partant de là, et en vue de répondre à notre problématique de recherche, nous avons adapté le questionnaire inspiré des travaux de Venkatesh et Davis en vue d'étudier l'impact des facteurs du TAM2 sur l'acceptation de SAP par les agents de l'ORMVA/SM.

Nous tenons à rappeler que l'Office Régional de Mise en Valeur Agricole du Souss Massa est un établissement public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, et placé sous tutelle du Ministère de l'Agriculture, de la pêche maritime, du développement rural et des eaux et forêts.

4. ÉTUDE EMPIRIQUE :

A l'instar des études menées par Venkatesh et Davis en 2000, nous cherchons à travers cet article effectuer un premier test du modèle théorique TAM2 en vue d'expliquer les déterminants d'acceptation de SAP par les agents de l'Office Régional de Mise en Valeur Agricole du Souss Massa.

Dans leurs études, les deux chercheurs ont mesuré les construits du TAM trois fois ; la première avant l'implémentation du système d'information, la deuxième après un mois de sa mise en place et la dernière trois mois après son implémentation. Ces trois points de mesure ont permis de dévoiler la robustesse du TAM2 dans la prédiction du comportement des utilisateurs et ce pour toutes les organisations étudiées.

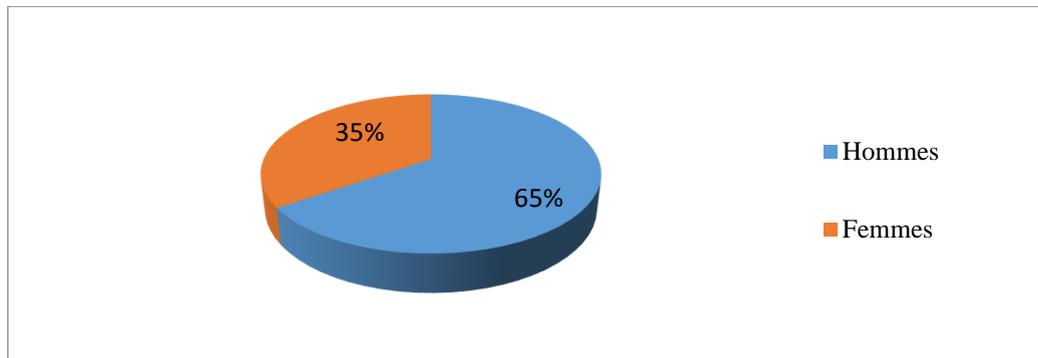
Etant donné que l'implémentation du progiciel SAP au sein de l'ORMVA/SM est presque achevée, nous avons jugé opportun d'effectuer un test de pré-implémentation similaire à celui effectué par Venkatesh et Davis, et ce après la formation initiale des utilisateurs futurs. Nous tenons à souligner que les agents concernés par SAP au sein de l'ORMVA/SM ont bénéficié des sessions de formation telles que stipulées dans les clauses du marché de mise en place de SAP.

Dans le même ordre d'idées, nous avons procédé à la collecte des données via un questionnaire inspiré des travaux de Venkatesh et Davis et adapté à notre terrain de recherche. Ce questionnaire a pour objectif de tester la validité des construits du TAM2 dans le cas d'un établissement public, en l'occurrence l'ORMVA/SM.

Les utilisateurs futurs de SAP au sein de l'ORMVA/SM sont au nombre de 30, le nombre des licences SAP acquises par l'établissement. Parmi ces utilisateurs futurs, 26 agents ont participé volontairement à notre étude, soit un échantillon de 86,67%.

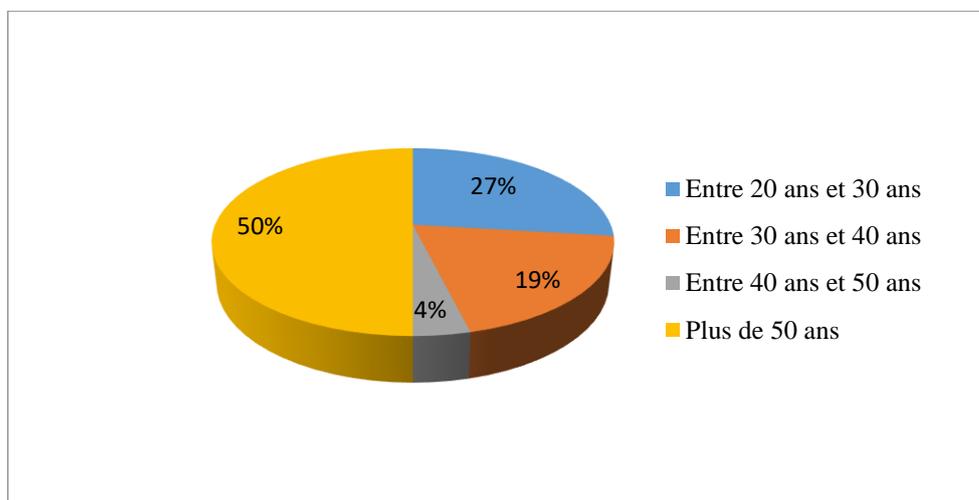
Notre échantillon est composé de 65% des hommes et 35% des femmes comme le montre le graphique suivant :

Figure N°3 : La proportion hommes/femmes



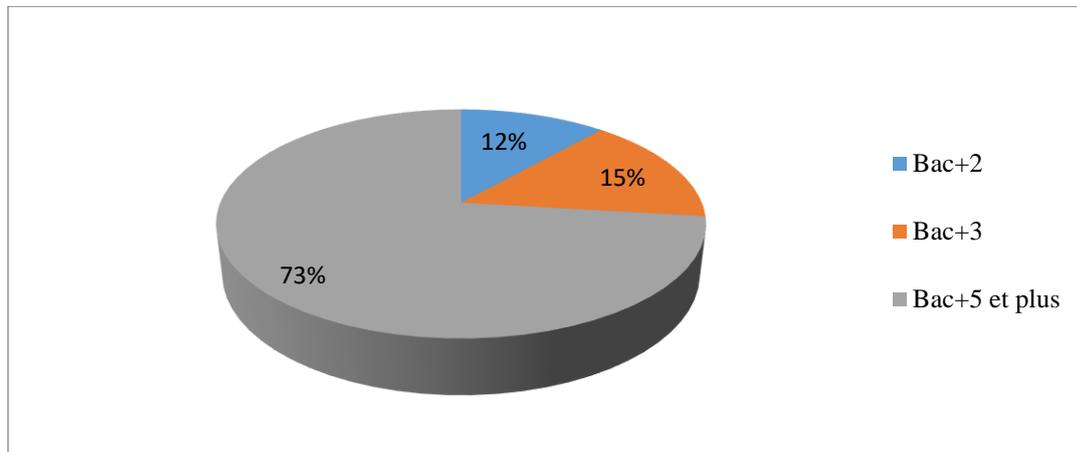
La répartition de la population en termes des tranches d'âge nous montre la dominance des agents ayant un âge supérieur à 50 ans et qui représentent 50% des participants. Les agents qui ne sont pas nés de la dernière pluie sont suivis par la nouvelle génération ayant entre 20 ans et 30 ans et qui représente 27% des participants. Quant aux agents ayant entre 30 ans et 40 ans ils représentent 19% des participants tandis que ceux ayant entre 40 et 50 ne représentent que 4%.

Figure N°4 : La distribution des tranches d'âge



Les participants à la recherche sont en majorité des cadres supérieurs ayants un bac+5 et plus. Cette catégorie représente 73% des répondants. Les cadres ayant un bac+3 représentent 15% et les techniciens représentent 12% des répondants.

Figure N°5 : La distribution par niveau d'études



5. DISCUSSION DES RÉSULTATS :

5.1 LA FIABILITE DES CONSTRUIITS :

Comme le veut la tradition, nous nous sommes basés sur l'alpha de Cronbach, développé par Lee J. Cronbach en 1951, pour mesurer la fidélité des construits (cohérence interne). Ce coefficient de mesure devrait être supérieur à 0,70 pour parler d'une bonne cohérence des items de chaque variable.

La majorité de nos variables présente des coefficients alpha de plus de 0,80, ce qui montre une excellente cohérence des construits comme le montre le tableau suivant :

Tableau N°1 : Indicateur Alpha de Cronbach des variables

	Alpha de Cronbach
L'intention d'utilisation	0,991
L'utilité perçue	0,980
La facilité d'utilisation perçue	0,722
La norme subjective	0,918
Le volontarisme	0,764
L'image	0,879
La pertinence du travail	0,985
La qualité de l'output	0,840
La démontrabilité des résultats	0,517

5.2 TEST DES HYPOTHÈSES :

5.2.1. L'EXPLICATION DE L'INTENTION D'UTILISATION :

Les recherches antérieures confirment que l'utilité perçue est un déterminant important de l'intention d'utilisation et que la facilité d'utilisation perçue n'en est qu'un déterminant secondaire. Quant à la norme subjective, les études longitudinales de Venkatesh et Davis ont confirmé qu'elle a un impact direct sur l'intention d'utilisation.

L'impact de ces trois variables sur l'intention d'utilisation est l'objet des premiers tests effectués dans cette étude, et les résultats obtenus confirment l'existence d'une relation forte entre l'utilité perçue et l'intention d'utilisation comme le montre le tableau suivant :

Tableau N°2 : L'effet de l'utilité perçue sur l'intention d'utilisation

	Coefficients		
	R ²	Beta	P
L'utilité perçue	0,741	0,861	0,000

Quant à la facilité d'utilisation perçue, notre étude montre qu'elle n'a aucun impact sur l'intention d'utilisation comme le montre le tableau suivant :

Tableau N°3 : L'effet de la facilité d'utilisation perçue sur l'intention d'utilisation

	Coefficients		
	R ²	Beta	P
La facilité d'utilisation perçue	0	-0,007	0,975

Le troisième déterminant de l'intention d'utilisation, la norme subjective, n'a qu'un impact relatif d'après les résultats de notre recherche :

Tableau N°4 : L'effet de la norme subjective sur l'intention d'utilisation

	Coefficients		
	R ²	Beta	P
La norme subjective	0,121	0,347	0,082

L'impact de cette variable sur l'intention d'utilisation est mesuré en prenant en considération la perception des utilisateurs de l'aspect volontaire ou obligatoire du système. Le tableau ci-dessous montre que dans les deux situations, la norme subjective n'a pas d'impact sur l'intention d'utilisation :

Tableau N°5 : L'effet de la norme subjective/Volontarisme sur l'intention d'utilisation

	Coefficients		
	R ²	Beta	P
La norme subjective/Volontaire	0,25	0,5	0,667
La norme subjective/Obligatoire	0,087	0,294	0,269

5.2.2. L'EXPLICATION DE L'UTILITÉ PERÇUE :

Après avoir testé la force des liens entre l'intention d'utilisation et ses trois déterminants, nous allons nous pencher sur l'évaluation des variables externes introduites par le TAM2 pour expliquer l'utilité perçue.

La première variable explicative est la norme subjective qui a un effet direct positif sur l'utilité perçue selon les résultats de notre recherche :

Tableau N°6 : L'effet de la norme subjective sur l'utilité perçue

	Coefficients		
	R ²	Beta	P
La norme subjective	0,249	0,499	0,009

Quant à l'image, et contrairement à nos pronostics, les résultats de notre recherche montrent qu'elle n'a aucun effet sur l'utilité perçue :

Tableau N°7 : L'effet de l'image sur l'utilité perçue

	Coefficients		
	R ²	Beta	P
L'image	0,058	0,24	0,237

Cependant, les résultats obtenus montrent que la pertinence du travail a un effet positif sur l'utilité perçue :

Tableau N°8 : L'effet de la pertinence du travail sur l'utilité perçue

	Coefficients		
	R ²	Beta	P
La pertinence du travail	0,321	0,567	0,003

La qualité de l'output, quant à elle, n'a aucun effet sur l'utilité perçue de SAP par les agents de l'ORMVA/SM :

Tableau N°9 : L'effet de la qualité de l'output sur l'utilité perçue

	Coefficients		
	R ²	Beta	P
La qualité de l'output	0,067	0,259	0,201

De même, la démontrabilité des résultats n'a pas d'impact sur l'utilité perçue :

Tableau N°10 : L'effet de la démontrabilité des résultats sur l'utilité perçue

	Coefficients		
	R ²	Beta	P
La démontrabilité des résultats	0,038	0,196	0,338

La facilité d'utilisation perçue n'a également aucun effet sur l'utilité perçue :

Tableau N°11 : L'effet de la facilité d'utilisation perçue sur l'utilité perçue

	Coefficients		
	R ²	Beta	P
La facilité d'utilisation perçue	0,02	0,141	0,429

La dernière hypothèse que nous avons testée dans cette recherche est l'effet de la norme subjective sur l'image. Les résultats ci-dessous montrent que le lien entre ces deux variables est très faible voire inexistant :

Tableau N°12 : L'effet de la norme subjective sur l'image

	Coefficients		
	R ²	Beta	P
La norme subjective	0,030	-0,172	0,400

5.3 DISCUSSION :

Les résultats de la présente recherche confirment en partie les conclusions des recherches antérieures sur l'acceptation technologique, et infirment d'autre part, l'influence de plusieurs variables sur l'utilité perçue et sur l'intention d'utilisation.

Le construit majeur du TAM à savoir l'utilité perçue vient en tête des déterminants de l'intention d'utilisation avec des coefficients de corrélation élevés et un degré de signification qui tend vers 0 ($P < 0,05$).

Quant au deuxième construit du TAM, la facilité d'utilisation perçue, il s'est avéré qu'il n'a aucun effet sur l'intention d'utilisation de SAP par les agents de l'ORMVA/SM. De même cette variable n'a aucun effet sur l'utilité perçue de ce progiciel de gestion.

La norme subjective, traduisant l'influence de l'entourage sur le comportement de l'utilisateur, a un effet positif sur l'utilité perçue de SAP, mais pas sur l'intention de l'utiliser ou sur l'image.

La pertinence du travail a également un effet positif sur l'utilité perçue. Chose qui dévoile l'optimisme des agents de l'ORMVA/SM quant à la capacité de SAP de répondre à leurs attentes et d'améliorer leur productivité.

L'image, la qualité de l'output et la démontrabilité des résultats n'ont aucun effet sur l'utilité perçue de SAP. Ce constat pourrait être expliqué par l'absence d'un output à évaluer au moment de la réalisation de cette recherche, étant donné que le système n'est pas encore mis en place. De même, le statut que pourrait avoir l'utilisateur de SAP au sein de l'ORMVA/SM n'est pas encore claire pour les participants à notre enquête.

6. LIMITES DE LA RECHERCHE :

Le travail de recherche est une œuvre humaine qui, nonobstant les efforts déployés, reste entachée d'erreurs et de limitations liées, dans la plupart des cas, à des facteurs externes qui dérogent au contrôle du chercheur.

Cette recherche s'inscrit dans cette même logique et présente quelques limites telles que taille de la population étudiée que nous estimons très restreinte. Cependant, nous tenons à souligner qu'il s'agit d'une étude de cas et que les participants à la présente recherche, malgré leur nombre réduit (26), ils représentent 86,67% des utilisateurs futurs de SAP au sein de l'ORMVA/SM.

D'autant plus, les résultats de la présente recherche ne seront définitifs qu'après l'implémentation de SAP au sein de l'ORMVA/SM. En d'autres termes, il s'agit du premier épisode d'une série de recherches visant étudier en profondeur les déterminants d'acceptation de ce progiciel par les agents de l'établissement.

CONCLUSION :

L'essence de cette recherche est de mettre en lumière les facteurs pouvant influencer l'intention d'utiliser SAP par les agents de l'ORMVA/SM. Il s'agit donc d'une recherche action qui se base sur des informations collectées avant l'implémentation du système et sur des hypothèses inspirées d'une revue de littérature approfondie.

C'est un travail de recherche ayant pour objectif de tester l'un des modèles les plus prédictifs en termes de l'acceptation technologique, mais aussi de sensibiliser les décideurs de l'établissement étudié quant aux facteurs à prendre en compte pour réussir la mise en place du système.

Dans le même ordre, d'autres recherches similaires seront effectuées après l'implémentation du système pour statuer sur les facteurs ayant plus d'influence sur les utilisateurs futurs de SAP, surtout qu'il s'agit d'un contexte particulier marquant le secteur public.

Dans cette recherche, nous avons abordé dans un premier temps la théorie de l'action raisonnée (Fishbein & Ajzen, 1975) qui a constitué le soubassement théorique du modèle de l'acceptation technologique (Davis, 1989) et de son extension TAM2 (Venkatesh et Davis, 2000) ayant fait l'objet de cette étude.

A travers cette revue de littérature, nous avons estimé que le TAM2 est le modèle adéquat à notre contexte de recherche, et qu'il est nécessaire de tester ses différentes variables et hypothèses.

Pour conclure, nous tenons à souligner que l'implémentation d'un ERP au sein d'un établissement public est une décision qu'il faut applaudir, étant donné qu'il montre la conscience des dirigeants publics de l'importance des nouvelles technologies dans l'amélioration de la performance de leurs établissements.

RÉFÉRENCES :

- [1] DAVIS et al (1989), «User Acceptance of Computer Technology: a comparison of two theoretical models ».
- [2] Moore, G. C., I. Benbasat. 1991. Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Inform. Systems Res.* 2 192-222.
- [3] VENKATESH V., DAVIS F. (2000), « A theoretical extension of the Technology Acceptance Model ». *Management Science*, Volume 46, No 2. Volume 46, No 2. February 2000, pp.169-332.
- [4] VENKATESH V., BALA H., (2008), « Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions », *Decision Science*, Volume39, Issue2, May 2008, pp.273-315.
- [5] AL AWADHI S., MORRIS A., (2008), « The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait», *Proceedings of the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences*.
- [6] BOUDIN B. (2011), « L'acceptation des nouvelles technologies par les personnes âgées », Thèse de doctorat en psychologie, Université Lumière Lyon 2.
- [7] LASSOUED T., (2010), « Les déterminants de l'adoption de l'e-learning : Etude empirique au sein de l'entreprise tunisienne », Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université Jean Moulin Lyon 3.
- [8] NGOMDIENG L., (2015), « Rôle des croyances et des attentes dans l'acceptabilité des applications mobiles d'information voyageur », Thèse de doctorat en psychologie du travail et ergonomie, Université Grenoble Alpes.
- [9] NUCCI C., FINKE. (2015), « Les enseignants et le e-learning Facteurs d'adoption ou de rejet du e-learning, dans un contexte de formation des

enseignants », Thèse de doctorat en sciences de l'éducation, Université de Paris Ovest.

[10] OUMLIL R., (2010), « Modèle de prédiction de l'appropriation des technologies de l'information et de la communication et des systèmes d'information par les professionnels de soins : Cas de la ville d'Agadir », Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université Cadi Ayyad.

[11] GABRIELA IBANESCU (2011), « Facteurs d'acceptation et d'utilisation des technologies d'information : Une étude empirique sur l'usage du logiciel « Rational Suite » par les employés d'une grande compagnie de services informatiques » Mémoire, Université du Québec à Montréal.

[12] RAIHANE G., (2012), « Contribution à la compréhension de l'adoption des ERP dans les PME marocaines : Une approche structurationniste et culturelle », Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université Montpellier.