International Journal of Digitalization and Applied Management

Journal homepage:
https://ojs.nmdjournals.org/index.php/ijdam

Impact de la digitalisation des tribunaux marocains sur la satisfaction des utilisateurs

Impact of the Digitisation of Moroccan Courts on User Satisfaction

Anouar BEN DAHHANE [a1] , Dounia EL HAMEL [b]

[a] *Université internationale d'Agadir (Universiapolis), Maroc.*
[b] *Université Ibn Zohr Agadir, Maroc.*

Informations sur l'article

Mots-Clés :
Qualité du système; qualité de l'information; satisfaction des utilisateurs; tribunal.

JEL :
L25, C21, C12.

Résumé

Face à un environnement en perpétuelle évolution, marqué par une transformation numérique accélérée, le Maroc s'engage résolument dans la modernisation de son système judiciaire à travers la dématérialisation, afin d'instaurer une justice numérique. Cette transition vise une gestion numérique des affaires judiciaires, une démocratisation de l'accès aux services numériques de la justice et un renforcement de la confiance des utilisateurs dans le système judiciaire, en améliorant leur satisfaction vis-à-vis des services en ligne. Cependant, la réussite de cette transformation soulève plusieurs interrogations : Dans quelle mesure la digitalisation améliore-t-elle réellement la satisfaction des utilisateurs ? Quels facteurs influencent cette satisfaction dans le cadre des services judiciaires en ligne ?

Pour apporter des éléments de réponse, cette étude analyse les avancées de la transition numérique de la justice marocaine à travers une revue approfondie des recherches théoriques et empiriques existantes. Une enquête quantitative a été menée auprès des utilisateurs des services en ligne du tribunal marocain, via un questionnaire. L'analyse des données, réalisée avec le logiciel SMART PLS V4, met en évidence l'impact significatif de la qualité de l'information et de la qualité du système numérique sur la satisfaction des utilisateurs.

Article Info

Keywords:
System quality; information quality; user satisfaction; court.

Received 28 December 2024

Accepted 15 March 2025

Abstract

Faced with a constantly evolving environment marked by accelerated digital transformation, Morocco is firmly committed to modernizing its judicial system through dematerialization, in order to establish a digital justice system. This transition aims at the digital management of judicial affairs, democratizing access to digital justice services, and strengthening user trust in the judicial system by enhancing their satisfaction with online services. However, the success of this transformation raises several questions: To what extent does digitalization truly improve user satisfaction? What factors influence this satisfaction in the context of online judicial services?

To provide some answers, this study analyzes the progress of Morocco's digital justice transition through a comprehensive review of existing theoretical and empirical research. A quantitative survey was conducted among users of Moroccan court online services via a questionnaire. Data analysis, performed using SMART PLS V4 software, highlights the significant impact of information quality and digital system quality on user satisfaction.

[1] Corresponding author. E-mail address : **bendahhane.anouar@isiam.ma**

DOI : https://doi.org/10.23882/ijdam.24131

This is an open access article under the license Creative Commons Atribuição-NãoComercial 4.0.
Peer-review under responsibility of the scientific committee of the IJDAM Review

Introduction

La transformation numérique est souvent comparée à l'acte de changer la roue d'une voiture en marche, une métaphore illustrant la complexité de l'intégration de nouvelles technologies sans interrompre les processus existants. Dans le domaine judiciaire, ce défi est encore plus délicat, car il nécessite d'améliorer l'efficacité et l'accessibilité des services tout en préservant les principes fondamentaux de la justice. Cette transition est essentielle pour moderniser le système judiciaire marocain et l'adapter aux évolutions technologiques ainsi qu'aux attentes contemporaines des justiciables (El Ouardi, 2021).

Bien que la digitalisation de la justice soit un phénomène mondial, son développement varie de manière inégale selon les contextes nationaux (Lemercier, 2022). Au Maroc, la mise en œuvre de cette transformation soulève des défis organisationnels, techniques et juridiques, notamment en matière d'infrastructure numérique, de cybersécurité et de formation des acteurs judiciaires (Saïh, 2018).

Dans ce contexte, la justice ne doit pas seulement garantir l'équité, mais aussi être efficace et accessible, en assurant des procédures transparentes dans des délais raisonnables (Comité de pilotage des États généraux de la Justice, 2022). L'intégration des nouvelles technologies de communication dans le système judiciaire facilite l'accès immédiat aux services juridiques et optimise les interactions entre les différents acteurs judiciaires (El Ouardi, 2021).

Dans cette dynamique, la dématérialisation des procédures constitue un levier fondamental. Elle permet l'informatisation des affaires judiciaires, réduisant progressivement l'usage du papier au profit de solutions électroniques. Grâce à cette transition, les utilisateurs bénéficient d'un accès rapide et sécurisé aux dossiers via des plateformes dédiées, qui centralisent les échanges et garantissent une meilleure traçabilité des documents judiciaires (Kamal & El Qour, 2024).

La digitalisation du système judiciaire permet une gestion accélérée des dossiers en automatisant les tâches administratives, améliorant ainsi l'efficacité et la réactivité des juridictions (Comité de pilotage des États généraux de la Justice, 2022). La simplification des procédures rend la justice plus accessible aux citoyens, rapprochant ainsi le système judiciaire du public (Conseil supérieur du pouvoir judiciaire, 2021). Un autre avantage majeur de la digitalisation est le désengorgement des tribunaux, grâce à la dématérialisation des procédures et au suivi rapide des affaires judiciaires (El Ouardi, 2021). Toutefois, la mise en place d'un système de justice numérique efficace repose sur une infrastructure technologique robuste, nécessitant des services adaptés et un équipement informatique moderne dans toutes les juridictions (Kamal & El Qour, 2024).

Cette transition ne se limite pas à l'introduction de nouvelles technologies, mais implique une transformation profonde des pratiques judiciaires, des mentalités et des méthodes de travail (Le Bouard, 2023). L'émergence du "justiciable connecté" illustre cette évolution, où les usagers du service public judiciaire adoptent progressivement les outils numériques pour interagir avec la justice (Lemercier, 2022).

Dans ce contexte, il est essentiel de mesurer l'impact de la digitalisation des tribunaux sur les utilisateurs. C'est pourquoi la question de recherche qui guide cette étude est la suivante :

Dans quelle mesure la digitalisation impacte-t-elle la satisfaction des utilisateurs au sein du tribunal marocain ?

Pour répondre à cette problématique, nous avons établi un cadre théorique analysant la transformation digitale de la justice au Maroc, en mettant l'accent sur les facteurs influençant la satisfaction des utilisateurs, à partir des modèles et recherches antérieures. Ainsi, une approche quantitative a été adoptée, reposant sur l'administration d'un questionnaire structuré. Les données

ont été collectées auprès de 42 répondants, comprenant des fonctionnaires des tribunaux marocains ainsi que des professionnels en interaction avec ces institutions. Ce choix méthodologique vise à assurer la représentativité de l'échantillon (Hair et al., 2017) et à obtenir une vision fidèle de la perception des principaux usagers du système judiciaire numérique.

La conception du questionnaire s'est articulée autour de questions fermées, axées sur l'impact de la digitalisation sur la satisfaction des utilisateurs dans les tribunaux. Cette approche garantit une standardisation des réponses et facilite leur analyse statistique (Fornell & Larcker, 1981).

L'analyse des données a été effectuée à l'aide de la modélisation par équations structurelles (SEM) via le logiciel Smart PLS, une méthode particulièrement adaptée à l'évaluation des relations entre variables latentes et à la validation de modèles théoriques complexes (Chin, 1998). Cette analyse a été suivie d'une discussion en lien avec la littérature mobilisée, permettant de situer les contributions de cette étude par rapport aux travaux antérieurs et d'en dégager les implications. Enfin, la conclusion met en avant les apports majeurs de l'étude, identifie ses limites et propose des perspectives pour de futures recherches.

1. Cadre théorique de la transformation digitale de la justice au Maroc : analyse des facteurs influant sur la satisfaction des utilisateurs

La notion de justice numérique est particulièrement complexe, car elle implique une transformation profonde de la manière dont la justice est traditionnellement conçue. Cette transformation repose sur une intégration rationnelle des technologies au sein des institutions judiciaires, visant à améliorer la qualité du service rendu et la satisfaction des utilisateurs. La digitalisation des tribunaux permet non seulement de réduire les délais d'attente, mais aussi d'abolir les frontières géographiques (Lemercier, 2022).

Dans cette perspective, plusieurs travaux ont exploré le lien entre la digitalisation des services publics et la satisfaction des utilisateurs. Selon Parasuraman, Zeithaml et Berry (1985), la qualité perçue d'un service repose sur plusieurs dimensions, dont la fiabilité, la réactivité et l'accessibilité, des éléments essentiels dans la digitalisation des tribunaux. De plus, Van de Walle (2018) souligne que la satisfaction des citoyens envers un service public digitalisé dépend non seulement de l'efficacité du service, mais aussi de leur confiance dans le système et de leur capacité à l'utiliser.

Le tribunal digital offre aux utilisateurs un accès en ligne aux services judiciaires, de manière continue, leur permettant d'engager des actions en justice de façon simplifiée, de soumettre des requêtes à distance, de suivre en temps réel l'évolution de leurs dossiers, de consulter leurs archives judiciaires et d'accéder à des informations juridiques en toute transparence.

La digitalisation du système judiciaire marocain renforce l'efficacité et l'efficience du service public judiciaire (de Albuquerque Mourão et al., 2022). Cependant, la satisfaction des justiciables ne repose pas uniquement sur la disponibilité des services en ligne, mais également sur leur accessibilité, leur ergonomie et la perception de leur fiabilité (Défenseur des droits, 2022). Selon la théorie des attentes de la satisfaction (Oliver, 1980), les citoyens évaluent les services publics en fonction de l'écart entre leurs attentes initiales et leur expérience réelle. Ainsi, la perception d'une justice plus rapide, plus accessible et plus transparente constitue un facteur clé de satisfaction (Van de Walle, 2018). De plus, l'accessibilité aux services numériques doit être garantie pour tous les citoyens, y compris ceux des régions éloignées, afin d'éviter une fracture numérique dans l'accès au droit et à la justice (Touhami, 2024).

Toutefois, certains freins à la satisfaction des utilisateurs persistent. Les écarts de compétences numériques, la fracture numérique entre les zones urbaines et rurales, ainsi que les inquiétudes

liées à la cybersécurité et à la confidentialité des données (Bekkers & Homburg, 2007) peuvent limiter l'adoption et l'adhésion des justiciables aux services en ligne. En réponse, le Maroc s'engage à développer une justice numérique inclusive et équitable, en renforçant l'accompagnement des usagers et en améliorant l'infrastructure numérique afin de garantir une expérience utilisateur optimisée. Un meilleur accès à l'information juridique et judiciaire est un facteur clé d'empowerment des citoyens (Dubois, Mansvelt, & Delvenne, 2019), favorisant ainsi une justice plus participative et mieux perçue par ses utilisateurs.

La transition vers une justice numérique implique inévitablement une révision et une adaptation des normes régissant les pratiques juridiques. Cette transformation soulève des défis techniques et organisationnels, notamment en matière de protection des données personnelles et de sécurisation des échanges numériques. L'adoption de méthodes d'authentification renforcée, telles que la biométrie ou les certificats numériques, est envisagée afin de garantir la confidentialité des données judiciaires et la protection des droits des parties impliquées (Comité de pilotage des États généraux de la justice, 2022).

Selon Grönroos (1994), l'efficacité perçue d'un service dépend de sa facilité d'utilisation et de sa capacité à répondre aux attentes des utilisateurs. Dès lors, la mise en œuvre d'une justice numérique performante nécessite non seulement une modernisation des outils technologiques, mais aussi une formation adéquate des acteurs de la justice, ainsi qu'une sensibilisation accrue des justiciables aux bénéfices des applications numériques. Il s'agit également de promouvoir une culture de responsabilité et d'engagement au sein des institutions judiciaires afin de maximiser l'adhésion des professionnels du droit aux réformes numériques.

Les résistances au changement organisationnel et le manque de motivation des acteurs de la justice ont également constitué des obstacles majeurs. En effet, selon Bekkers et Homburg (2007), les réformes numériques dans le secteur public échouent souvent lorsque les agents perçoivent la digitalisation comme une contrainte plutôt qu'un levier d'amélioration de leurs conditions de travail.

La digitalisation du système judiciaire constitue une avancée essentielle pour moderniser un secteur souvent ralenti par des procédures lourdes et bureaucratiques (Garapon & Lassègue, 2018). L'échange électronique de documents entre les tribunaux et les auxiliaires de justice fluidifie la gestion des affaires juridiques, permettant un traitement plus rapide et sécurisé des dossiers.

Les bureaux virtuels des professionnels du droit peuvent offrir la possibilité d'enregistrer des requêtes en ligne et de suivre en temps réel l'évolution des affaires judiciaires, garantissant ainsi une plus grande transparence pour les justiciables.

Toutefois, certains freins persistent. La fracture numérique et le manque de maîtrise des outils technologiques par certaines populations limitent l'accessibilité de ces services (Bekkers & Homburg, 2007). Une véritable inclusion numérique nécessite donc un accompagnement accru des justiciables et des professionnels du droit, ainsi qu'une simplification des interfaces numériques afin de garantir une justice accessible à tous.

La crise sanitaire de la COVID-19 a révélé l'urgence d'une transformation numérique du système judiciaire. Le 27 avril 2020, le premier procès par visioconférence de l'histoire du Maroc s'est tenu à Salé, une initiative rendue nécessaire par les restrictions sanitaires, mais réalisée sans fondement légal préalable et avec le consentement du détenu et de la défense (Benzarti, 2022).

L'adoption accélérée de la visioconférence a permis d'assurer la continuité de la justice, mais elle a également soulevé des défis majeurs. Dans les procès pénaux, la présence physique du détenu

joue un rôle crucial, notamment en permettant au juge d'évaluer son comportement et sa communication non verbale (Delmas-Goyon, 2013). L'interposition d'un écran crée une distance qui peut altérer cette perception et impacter le pouvoir discrétionnaire du juge. De plus, la visioconférence limite parfois la communication confidentielle entre l'accusé et son avocat. Pour pallier cette difficulté, la Présidence du Ministère public a mis en place un système permettant aux détenus de contacter leurs avocats par téléphone avant l'audience (Présidence du Ministère public, 2020). Toutefois, des ajustements législatifs restent nécessaires pour encadrer ces innovations et garantir un équilibre entre l'efficacité numérique et la protection des droits fondamentaux.

Les dossiers judiciaires, conservés dans des bases de données électroniques, nécessitent un encadrement légal garantissant leur sécurité et leur accessibilité à long terme. Ce cadre est principalement défini par la loi 05-53 relative à l'échange de données juridiques, qui établit les principes applicables à la transmission et à l'archivage numérique des informations judiciaires.

La loi 05-20 sur la cybersécurité renforce les mesures de protection des systèmes informatiques des administrations publiques, collectivités territoriales et infrastructures stratégiques. En parallèle, la loi 08-09 encadre la protection des données personnelles dans les procédures dématérialisées, garantissant ainsi le respect des droits fondamentaux des justiciables.

La loi 43-20 relative aux services de confiance pour les transactions électroniques vise à sécuriser davantage les échanges en ligne. Par ailleurs, d'autres législations, telles que la loi 31-08 sur la protection des consommateurs dans le commerce électronique et la loi 07-03 sur les infractions liées au traitement des données, viennent compléter ce dispositif en garantissant une meilleure sécurité juridique aux usagers du numérique.

La digitalisation du système judiciaire constitue une avancée majeure pour les juges, qui jouent un rôle central dans la résolution des litiges. Ils ont l'obligation de rendre des décisions équitables dans des délais raisonnables, tout en étant confrontés à des défis tels que la surcharge des dossiers et le manque d'outils adaptés. La modernisation numérique permet d'alléger cette pression en automatisant certaines tâches et en optimisant la gestion des affaires judiciaires.

De même, la digitalisation apporte des avantages significatifs aux greffiers, véritables acteurs administratifs du tribunal. L'automatisation des tâches administratives leur permet de gagner du temps et de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée. La dématérialisation des dossiers simplifie également leur charge de travail et améliore la traçabilité des procédures judiciaires.

Pour mesurer l'impact de ces transformations sur l'efficacité et la qualité des services judiciaires, il est essentiel de s'appuyer sur des cadres théoriques robustes. Le modèle de DeLone et McLean, développé en 1992 et révisé en 2003, constitue une référence clé dans l'évaluation du succès des systèmes d'information.

2. Modèle DeLone et McLean (2003)

Les travaux de DeLone et McLean en 1992 ont été largement utilisés pour évaluer la qualité des systèmes d'information. Toutefois, ces travaux ont mis en évidence certaines lacunes et critiques, ce qui a conduit DeLone et McLean à améliorer leur modèle initial en (2003). Dans cette nouvelle version, ils ont ajouté plusieurs dimensions clés pour mieux évaluer la qualité des systèmes d'information.

L'une des dimensions ajoutées est l'intention d'utilisation, qui se réfère à la motivation ou à l'intention des utilisateurs de recourir à un système d'information donné (El bettioui et al., 2022).

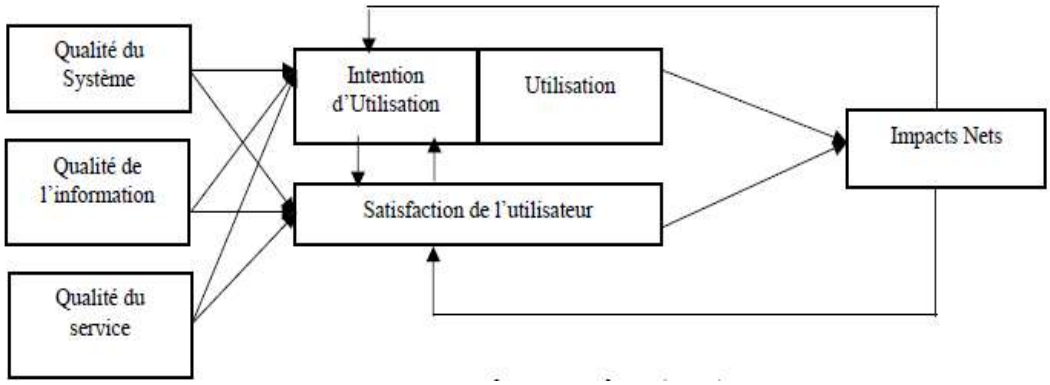
Cette dimension est importante car elle peut influencer la qualité de l'utilisation et l'impact global du système sur l'organisation.

La qualité du service est une autre dimension ajoutée. Elle se réfère à la qualité du support et de l'assistance fournis aux utilisateurs tout au long du cycle de vie du système. Si le support n'est pas adéquat, cela peut affecter négativement la productivité des utilisateurs et la qualité globale du système.

Enfin, la dimension des impacts nets a également été ajoutée. Elle se réfère à l'ensemble des impacts du système sur les utilisateurs et l'organisation, y compris les impacts directs et indirects, positifs et négatifs. Cette dimension est importante car elle permet d'évaluer l'impact global du système sur l'organisation et de prendre des décisions éclairées sur la pertinence de son utilisation.

En ajoutant ces dimensions à leur modèle initial, DeLone et McLean ont permis une meilleure évaluation de la qualité des systèmes d'information et ont ainsi fourni un cadre plus complet pour comprendre leur impact sur les utilisateurs et l'ensemble de l'organisation notamment le contrôle de gestion.

Figure.1 : Le modèle de succès du SI



Source : DeLone et McLean (2003)

Par ailleurs, les entreprises qui ont adopté la transformation digitale sont en mesure d'utiliser efficacement les connexions et communications numériques omniprésentes entre les principaux partenaires de la chaîne de valeur (Nwankpa & Building, 2016). De plus, les entreprises peuvent tirer profit des technologies numériques de deux manières: en obtenant des avantages opérationnels et en améliorant la qualité de leurs services (Martínez-Caro et al., 2020). L'étude menée au sein d'une administration publique américaine constate que la qualité des technologies de l'information augmentent les bénéfices pour les utilisateurs en interne et les citoyens (Prybutok et al., 2008). En fonction de ce qui a été mentionné, nous pouvons donc formuler les deux hypothèses suivantes :

H.1 : La qualité de l'information fournie par l'outil technologique a un impact positif sur la satisfaction des utilisateurs.

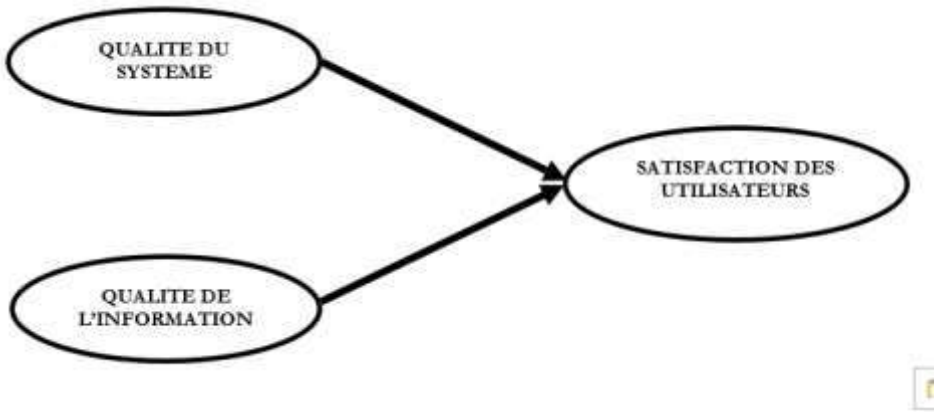
H.2 : La qualité du système technologique impacte positivement la satisfaction des utilisateurs.

3. Modèle conceptuel, terrain et méthodologie de recherche

Après avoir exposé le cadre théorique de notre étude portant sur la problématique, nous évaluons la place de la digitalisation dans les tribunaux marocains. Nous analysons ainsi l'impact des systèmes d'information adoptés par ces tribunaux sur la satisfaction des utilisateurs, ainsi que l'effet des informations produites par ces systèmes sur cette même satisfaction. À travers une

étude quantitative, nous examinons les corrélations entre ces différentes variables, telles qu'illustrées dans la figure ci-dessous, laquelle présente le modèle conceptuel retenu pour notre enquête.

Figure.2 : Modèle conceptuel hypothétique



Source : Auteurs

Pour opérationnaliser les variables de notre modèle conceptuel de recherche, nous avons retenu des items issus de la littérature, en nous appuyant sur plusieurs études antérieures, notamment celles de Michel et Cocula (2017), Ben dahhane et al (2023), Ouiddad (2021), Ben dahhane (2025) et Arisman et Fuadah (2017). Ces items ont été ajustés pour correspondre au contexte spécifique de notre étude (tableau.1), et toutes les questions ont été évaluées sur une échelle de Likert à cinq points.

Tableau.1 : Items du questionnaire retenus pour mesurer les variables

Variables	Items
Qualité du système	QS_fiab : Le système est fiable dans son fonctionnement. QS_GQ : Le système est capable de traiter de grandes quantités de données. QS_RO : Le système contribue à réduire les risques opérationnels (pannes, erreurs). QS_SD : Le système garantit la protection contre les pertes de données (sécurité des données). QS_NA : Le système est sécurisé contre les accès non autorisés.
Qualité de l'information	QI_Exacte : Les informations issues des technologies implémentées (plateforme Mahakim.ma,...) par les tribunaux au Maroc sont exactes. QI_Complète : Les informations issues des technologies implémentées (plateforme Mahakim.ma,...) par les tribunaux au Maroc sont complètes. QI_Actualisée: Les informations issues des technologies implémentées (plateforme Mahakim.ma,...) par les tribunaux au Maroc sont actualisées. QI_Importante : Les informations issues des technologies implémentées (plateforme Mahakim.ma,...) par les tribunaux au Maroc sont importantes.
Satisfaction des utilisateurs	Satis_Uti_1 : Je suis satisfait de la qualité du système d'information adopté par les tribunaux marocains. Satis_Uti_2 : Je suis satisfait de la qualité de l'information issue du système d'information. Satis_Uti_3 : Je suis satisfait de la qualité du service fournie par le service technique. Satis_Uti_4 : Globalement, je suis satisfait de l'ensemble du système d'information.

Source : Auteurs.

Pour répondre à notre problématique de recherche, nous avons choisi les tribunaux comme terrain d'étude. Ces institutions font face à une série de défis complexes, liés notamment à l'optimisation des processus et à l'amélioration de l'efficacité. Pour relever ces défis et moderniser leurs opérations, les tribunaux au Maroc ont adopté la digitalisation, une transformation accélérée par la crise de la COVID-19. Cette démarche vise, entre autres, à améliorer la qualité des services ainsi que la satisfaction des utilisateurs, qu'ils soient internes (juges ou secrétaires greffiers) ou externes (citoyens, avocats, les huissiers de justice, les notaires, les adouls, les traducteurs, les experts judiciaires, entreprises, etc).

Afin de tester les deux hypothèses issues de la revue de littérature, nous avons adopté une méthodologie quantitative fondée sur un raisonnement hypothético-déductif. La collecte des données a été réalisée par le biais d'un questionnaire (en français et en arabe) que nous avons conçu, validé et administré en suivant un protocole scientifique rigoureux.

Le questionnaire a été mis en ligne via l'outil « Google Forms » et diffusé par WhatsApp auprès d'un échantillon de personnes utilisant les outils technologiques des tribunaux marocains (par exemple, les portails). Cette démarche nous a permis de recueillir 42 réponses complètes. Les données collectées ont ensuite été traitées via le logiciel Smart PLS V4.

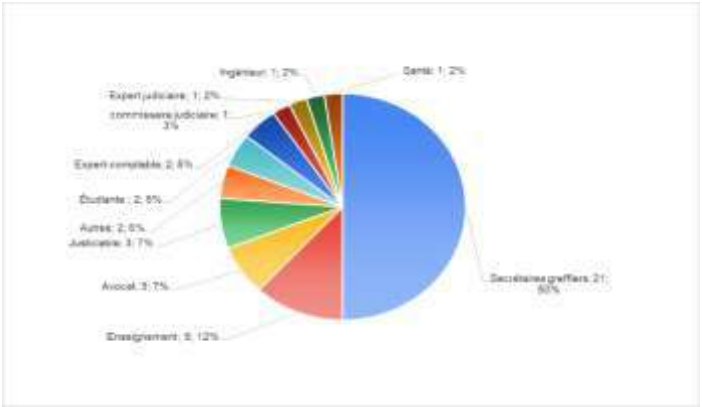
4. Analyse et discussion des résultats

4.1. Caractéristiques de l'échantillon

L'échantillon des répondants présente une diversité de professions (figure.3), avec une répartition marquée par une forte représentation des secrétaires greffiers. En effet, sur les 42 personnes interrogées, 21 sont des secrétaires greffiers, ce qui représente 50 % de l'échantillon total. Cette prédominance peut suggérer que les résultats de l'enquête refléteront en grande partie les points de vue et les expériences de cette profession. Les professionnels de l'enseignement occupent la deuxième position, avec 5 répondants, soit 12 % de l'échantillon. Les avocats et les justiciables sont également présents dans l'échantillon, chacun avec 3 répondants, représentant 7 % chacun de l'échantillon.

Les autres professions – telles que les experts comptables, les commissaires judiciaires, les experts judiciaires, les ingénieurs et les professionnels de la santé – ne comptent qu'un ou deux représentants.

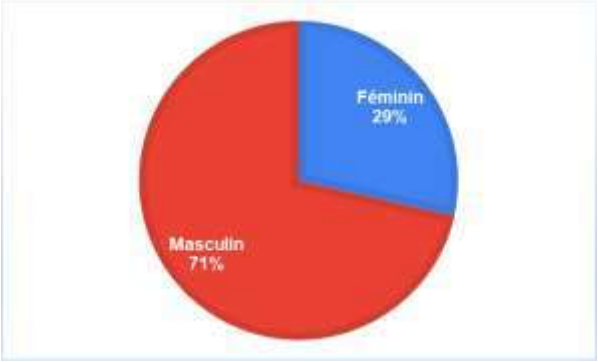
Figure.3 : Répartition de l'échantillon par profession



Source : Données analysées et tableau réalisé par les auteurs à l'aide de Microsoft Excel

En ce qui concerne le sexe des répondants (figure.4), l'échantillon se compose de 71 % d'hommes et de 29 % de femmes.

Figure.4 : Répartition de l'échantillon par sexe



Source : Données analysées et tableau réalisé par les auteurs à l'aide de Microsoft Excel

La répartition par tranche d'âge montre que la majorité des répondants se situe entre 30 et 50 ans, avec 14 personnes dans la tranche de 30 à 40 ans et 16 personnes dans celle de 40 à 50 ans (figure.5).

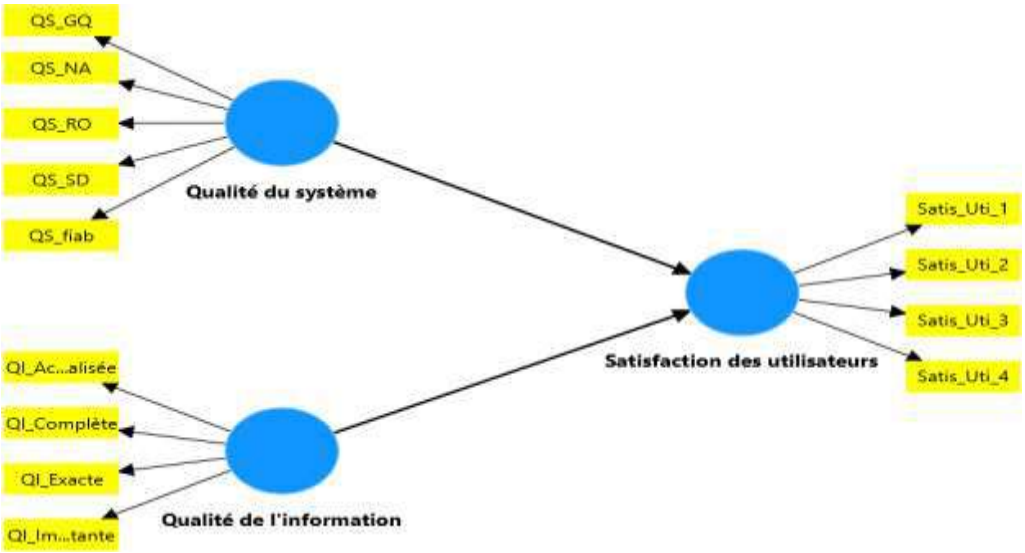
Figure.5 : Répartition de l'échantillon par tranche d'âge.

Source : Données analysées et tableau réalisé par les auteurs à l'aide de Microsoft Excel

4.2. Analyses statistiques : Test de fiabilité et de validité des échelles de mesures

Ce modèle d'étude, illustré à la figure.6 ci-dessous et déduit de la revue de littérature, sera analysé et examiné à l'aide des équations structurelles pour valider les échelles employées. Nous commencerons cette analyse par la validation du modèle de mesure.

Figure.6 : modèle hypothétique de recherche.



Source : Sortie SMART PLS V4.

4.2.1. Validité convergente

- **Mesure de la fiabilité des items**

En revanche, la PLS (Partial Least Squares) évalue la fiabilité des éléments en se basant sur les "loadings" (ou une simple corrélation) des indicateurs de mesure, tout en respectant leurs constructions théoriques.

Dans ce sens, Chin (1998) affirme que « les loadings standardisés doivent être supérieurs à 0.707 ». Si le modèle estimé possède des loadings inférieurs ou proches à 0.707 (tableau.2), nous éliminerons un item particulièrement quand de nouveaux items ou de nouvelles échelles développées sont employées.

Tableau.2 : Outer loadings.1.

	Qualité de l'information	Qualité du système	Satisfaction des utilisateurs
QI_Actualisée	0.815		
QI_Complète	0.860		
QI_Exacte	0.888		
QI_Importante	0.490		
QS_GQ		0.539	
QS_NA		0.832	
QS_RO		0.655	
QS_SD		0.761	
QS_fiab		0.793	
Satis_Uti_1			0.852
Satis_Uti_2			0.713
Satis_Uti_3			0.807
Satis_Uti_4			0.767

Source : Sorties SMART PLS V4

Dans notre cas, nous avons supprimé les trois items QI_Importante, QS_GQ et QS_RO en raison de leurs loadings sont inférieurs à 0.7 et avons conservé les items dont le loading est supérieur à 0.7. Une seconde analyse des items restants montre des valeurs de loadings supérieures à 0,7 (tableau.3).

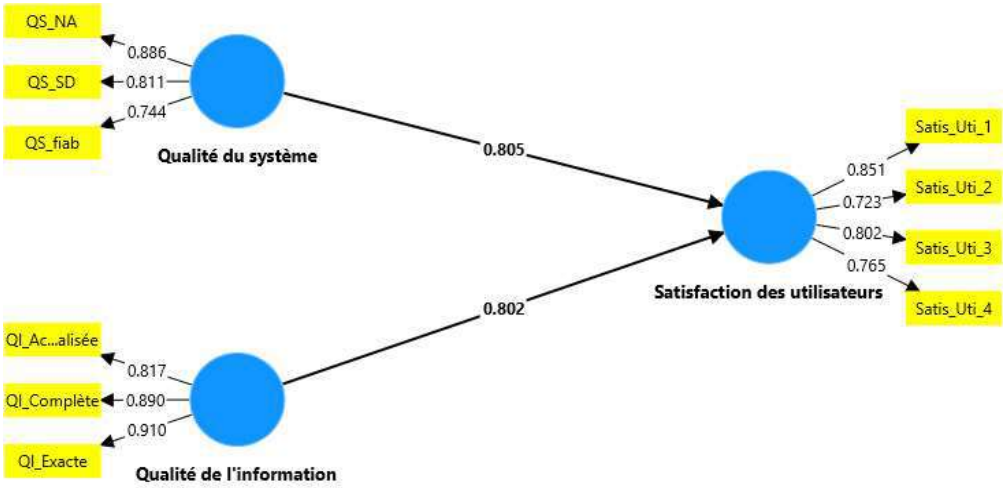
Tableau.3 : Outer loadings.1.

	Qualité de l'information	Qualité du système	Satisfaction des utilisateurs
QI_Actualisée	0.817		
QI_Complète	0.890		
QI_Exacte	0.910		
QS_NA		0.886	
QS_SD		0.811	
QS_fiab		0.744	
Satis_Uti_1			0.851
Satis_Uti_2			0.723
Satis_Uti_3			0.802
Satis_Uti_4			0.765

Source : Sorties SMART PLS V4

Le modèle de mesure suite à ajustement est présenté ci-dessous :

Figure.7 : Modèle de mesure après ajustement.



Source : Sortie SMART PLS V4.

4.2.2. Validité discriminante

Ce test repose sur le critère de Fornell et Larcker (1981), qui vérifie si chaque variable réflexive partage une variance plus élevée avec ses propres indicateurs qu'avec les autres variables latentes (voir tableau.4). Ce critère permet de confirmer l'importance des interactions entre chaque variable et ses propres indicateurs par rapport aux interactions avec les autres variables. D'après les résultats obtenus, nous pouvons affirmer que les éléments associés à chaque variable se distinguent clairement des éléments mesurant d'autres variables.

Tableau.4 : Matrice de corrélation et validité discriminante

	Qualité de l'information	Qualité du système	Satisfaction des utilisateurs
Qualité de l'information	0.873		
Qualité du système	0.694	0.816	
Satisfaction des utilisateurs	0.802	0.805	0.887

Source : Sortie SMART PLS V4.

4.3. Évaluation du modèle structurel

4.3.1. Estimation du coefficient de détermination RSQUARE R^2

Le coefficient de détermination se calcule pour les variables à expliquer, et permet d'évaluer la variance expliquée des variables explicatives. Le modèle structurel ne peut être significatif que si la valeur du R^2 dépasse le 0.1 (Falk et Miller, 1992) ou est supérieure ou égale au 0,19 (Chin, 1998).

Dans notre modèle, la variable dépendante est la satisfaction des utilisateurs, dont le coefficient de détermination R^2, mesurant l'importance des relations structurelles, est égal à 0,762. Cette valeur est considérée comme forte, car elle est supérieure au seuil de 0,67.

Tableau.5 : Coefficient de détermination R² des variables à expliquer.

	R-square	R-square adjusted
Satisfaction des utilisateurs	0.762	0.750

Source : Sortie du SMART PLS V4

4.3.2. FSQUARE / LA TAILLE DE L'EFFET f²

La taille de l'effet f² est la mesure de la contribution du construit exogène à la valeur R² du construit endogène dans le modèle. Le tableau ci-dessous visualise les valeurs des tailles d'effets pour les variables de notre modèle structurel. Par ailleurs, les valeurs obtenues indiquent un effet important des deux variables explicatives sur la variable dépendante, car elles dépassent 0,35.

Tableau.6 : Tailles d'effets des relations du modèle structurel.

	Satisfaction des utilisateurs
Qualité de l'information	0.480
Qualité du système	0.501

Source : Sortie du SMART PLS V4

4.3.3. Capacité prédictive Q²

Le test de Stone-Geisser Q² permet d'évaluer la qualité de chaque équation structurelle et la pertinence prédictive du modèle interne à travers un test de R². Le modèle présente une validité prédictive lorsque $Q^2 > 0$. Ce coefficient est un indice de redondance en validation croisée.

Tableau.7 : Capacité prédictive Q²

	Q²predict	RMSE	MAE
Satisfaction des utilisateurs	0.719	0.559	0.422

Source : Sortie du SMART PLS V4

4.3.4. Test des hypothèses

Le test des hypothèses permet d'identifier la confirmation ou infirmation d'une hypothèse. Une significativité à un niveau de confiance de 95% en prenant en considération la valeur du T et de la probabilité d'erreur (p values) sont des conditions nécessaires pour accepter une hypothèse. Ainsi, une hypothèse ayant une p-value supérieure à 0,05 ou une valeur de T inférieure à 1,96 ne peut être acceptée.

Tableau.8 : Résultats du test de significativité des relations du modèle structurel.

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values
Qualité de l'information -> Satisfaction des utilisateurs	0.469	0.479	0.104	4.521	0.000
Qualité du système -> Satisfaction des utilisateurs	0.479	0.477	0.106	4.536	0.000

Source : Sortie du SMART PLS V4

D'après les résultats illustrés dans le tableau ci-dessous, les deux hypothèses formulées ont été confirmées.

4.4. Discussion des résultats

L'hypothèse H.1, qui porte sur l'impact positif de la qualité de l'information fournie par un système technologique sur la satisfaction des utilisateurs, a été confirmée. Les résultats obtenus sont cohérents avec plusieurs recherches antérieures, notamment celles de Prybutok et al. (2008), et Mawadia et al. (2016).

L'hypothèse H2, qui explore l'influence positive de la qualité du système sur la satisfaction des utilisateurs, a également été validée par les analyses statistiques des données collectées. Les résultats montrent une valeur de t supérieure à 1,96 et une p-value inférieure à 5 %, confirmant la pertinence de cette relation. Ces résultats sont en accord avec les travaux de Ifinedo et al. (2010) et Costa et al. (2016) qui ont démontré que la qualité d'un système, en termes de performance, d'accessibilité et de fiabilité, influence directement la satisfaction des utilisateurs. La qualité du système, en assurant un fonctionnement sans erreurs et une rapidité d'exécution, améliore l'expérience utilisateur et les bénéfices perçus par les utilisateurs.

Conclusion

Les avancées dans la justice digitale offrent des opportunités majeures pour améliorer l'efficacité du système judiciaire marocain. Cependant, elles posent également des défis en matière de respect des principes fondamentaux du procès équitable, du droit au contradictoire et de la protection des libertés individuelles. L'évolution législative ne doit donc pas se limiter à l'autorisation des audiences par visioconférence ou à l'accès en ligne aux casiers judiciaires, mais doit également intégrer une coopération judiciaire numérique entre États. La mise en place de protocoles de collaboration digitale sécurisés et efficaces favoriserait la modernisation du système judiciaire, en garantissant une traçabilité optimale des échanges et une meilleure protection des données.

Dans cette perspective, notre étude a exploré l'impact de la qualité de l'information et de la qualité du système sur la satisfaction des utilisateurs des services judiciaires digitaux, en mobilisant les recherches antérieures ainsi que le modèle de DeLone et McLean (1992 et 2003). Nos résultats montrent que ces deux dimensions ont un impact significatif sur la satisfaction des utilisateurs, soulignant ainsi l'importance d'un système judiciaire digitalisé performant. Ces résultats offrent des perspectives prometteuses pour les organisations du secteur public, en particulier les tribunaux, en mettant en évidence les bénéfices potentiels de l'implémentation d'outils digitaux pour l'optimisation des services et l'amélioration de la qualité des prestations offertes aux usagers.

Apports de la recherche

D'un point de vue théorique, cette étude contribue à la littérature existante sur la transformation digitale des tribunaux, en appliquant les modèles de DeLone et McLean à un contexte judiciaire spécifique. Elle met en lumière les déterminants de la satisfaction des utilisateurs des services judiciaires numériques, en intégrant la dimension de la qualité du système et de l'information.

Sur le plan méthodologique, notre approche repose sur une modélisation par équations structurelles (PLS-SEM), qui permet d'analyser des relations complexes entre variables latentes. L'utilisation du logiciel SmartPLS a permis une évaluation robuste de l'impact des variables étudiées sur la satisfaction des utilisateurs.

Sur le plan empirique, notre étude apporte des données inédites sur la perception des acteurs du système judiciaire marocain vis-à-vis de la digitalisation des services. Elle met en évidence les

bénéfices concrets de la dématérialisation des procédures judiciaires, tout en identifiant les limites du processus actuel.

Limites de la recherche

Toutefois, certaines limites doivent être prises en compte. Au niveau théorique, notre étude s'est concentrée sur la qualité du système et de l'information, sans inclure d'autres facteurs susceptibles d'influencer la satisfaction des utilisateurs, tels que la qualité du service ou l'expérience utilisateur.
Sur le plan méthodologique, bien que l'approche par modélisation SEM permette de tester des relations complexes, la taille de notre échantillon reste relativement restreinte, ce qui peut limiter la généralisation des résultats.
D'un point de vue empirique, notre étude repose sur une analyse transversale, ce qui signifie qu'elle ne permet pas de suivre l'évolution de la satisfaction des utilisateurs dans le temps. La transformation numérique étant un processus en constante évolution, une étude longitudinale permettrait de mieux appréhender l'adaptation progressive des usagers aux services numériques judiciaires.

Perspectives de recherche

Pour approfondir ces travaux, plusieurs pistes de recherche peuvent être envisagées. Il serait pertinent d'explorer d'autres déterminants de la satisfaction des usagers, notamment la qualité du service et l'accompagnement des utilisateurs dans l'adoption des outils numériques. Une étude longitudinale pourrait également permettre d'analyser l'évolution de la perception des justiciables et des professionnels face à la digitalisation. Par ailleurs, l'impact de la digitalisation sur les questions éthiques mérite une attention particulière, en examinant son rôle dans la réduction de la corruption et l'amélioration de la transparence des procédures judiciaires. Enfin, une comparaison avec d'autres contextes judiciaires permettrait d'identifier les meilleures pratiques et les facteurs de succès communs dans la digitalisation des services judiciaires.
En conclusion, cette recherche met en lumière l'importance de la transformation digitale dans l'amélioration de la satisfaction des utilisateurs du système judiciaire, tout en soulignant les défis et enjeux à relever pour garantir une digitalisation efficace, inclusive et éthique.

Références

Arisman, A., & Fuadah, L. (2017). Analysis of Factors Affecting Organizational Performance in Using Accounting Information Systems Through User Satisfaction and Integration Information Systems. Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business, 1(2), 167–180.

Bekkers, V., & Homburg, V. (2007). The myths of e-government: Looking beyond the assumptions of a new and better government. The Information Society, 23(5), 373-382. DOI : https://doi.org/10.1080/01972240701572913

Ben Dahhane, A., & AKRICH, S. (2024). Les leviers de la réussite de la transformation digitale des organismes sociaux marocains. Revue de Gestion et d'Économie, 12(2), 244-255. DOI : https://doi.org/10.34874/PRSM.jbe.49824.

Bendahhane Anouar. (2025). Impact du leadership sur le succès de la transformation digitale : cas de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale. Journal of Economics, Finance and Management (JEFM), 4(1), 01–11. DOI : https://doi.org/10.5281/zenodo.14676879

Benzarti, W. (2022). La digitalisation de la justice et de l'administration au Maroc à l'aune du COVID-19. Westfield Conseillers Commerciaux. https://westfieldmorocco.com/corarom/uploads/2022/01/Westfiedl-Conseillers-Commerciaux-pdf.pdf

Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), Modern Methods for Business Research (pp. 295-336). Lawrence Erlbaum Associates.

Comité des États généraux de la justice. (2022). Rendre justice aux citoyens : Rapport du Comité des États généraux de la justice (octobre 2021-avril 2022). Ministère de la Justice. https://www.justice.gouv.fr/documentation/ressources/rapport-etats-generaux-justice

Conseil supérieur du pouvoir judiciaire. (2021). Plan stratégique 2021-2026. Conseil supérieur du pouvoir judiciaire. https://www.cspj.ma/uploads/files/1tykqbuv.pdf

Costa, CJ, Ferreira, E., Bento, F., & Aparicio, M. (2016). Adoption de la planification des ressources d'entreprise et déterminants de la satisfaction. Computers in Human Behavior , 63 , 659-671. DOI : https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.090

Dahhane, A. B., Akrich, S., El Bettioui, R., & Abdelkhalik, H. (2023). Impact de l'alignement stratégique et de la culture digitale sur la réussite de la transformation digitale au sein de l'organisation publique Marocaine. [RMd] RevistaMultidisciplinar, 5(3), 45-65. DOI : https://doi.org/10.23882/ijdam.24089

De Albuquerque Mourão, F., & Forte, S. H. (2022). Ambidestria organizacional no programa de modernização do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. Revista de Administração IMED, 12(2), 1–26.

Défenseur des droits. (2022). Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? Défenseur des droits. https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/2023-07/ddd_rapport_dematerialisation-2022_20220307.pdf

Delmas-Goyon, P. (2013). Le juge du 21e siècle : Un citoyen acteur, une équipe de justice. Ministère de la Justice. https://www.vie-publique.fr/rapport/33709-le-juge-du-21eme-siecle-un-citoyen-acteur-une-equipe-de-justice

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. Information Systems Research, 3(1), 60–95.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9–30.

Dubois, C., Mansvelt, V., & Delvenne, P. (2019). Entre nécessité et opportunité : la digitalisation de la Justice belge par l'Ordre des avocats. Droit et Société, 103(3), 555-572.

El Ouardi, A. (2021). La transformation numérique du système judiciaire marocain : Enjeux et perspectives. Thèse de doctorat, Université Mohammed V de Rabat.

El Bettioui, Rachid, et al. "Pedagogical digitalization and the challenges of distance education." *RevistaMultidisciplinar* 4.1 (2022): 27-48.

Falk, RF et Miller, NB (1992). Un guide pour la modélisation souple . University of Akron Press.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. Journal of Marketing Research, 18(1), 39-50.

Garapon, A., & Lassègue, J. (2018). Justice digitale : Révolution graphique et rupture anthropologique. Presses Universitaires de France.

Grönroos, C. (1994). From Marketing Mix to Relationship Marketing: Towards a Paradigm Shift in Marketing.Management Decision, 32(2), 4-20. DOI : https://doi.org/10.1108/00251749410054774

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2017). Multivariate data analysis (8th ed.). Cengage Learning.

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. Journal of Marketing Theory and Practice, 19(2), 139-152.

Ifinedo, P., Rapp, B., Ifinedo, A., & Sundberg, K. (2010). Relationships among ERP post-implementation success constructs: An analysis at the organizational level. Computers in human behavior, 26(5), 1136-1148. DOI : https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.03.020

Kamal, M., & El Qour, T. (2024). La transformation digitale des administrations publiques et la performance des services publics: Définition, compréhension du processus et agenda de recherche. La Revue Française d'Economie et de Gestion, 5(7), 138-158.

Lemercier, K. (2022). Chapitre 3. La casuistique de la relation numérique du justiciable. Journal international de bioéthique et d'éthique des sciences, (2), 41-50.

Martínez-Caro, E., Cegarra-Navarro, J. G., & Alfonso-Ruiz, F. J. (2020). Digital technologies and firm performance: The role of digital organisational culture. Technological Forecasting and Social Change, 154, 119962. DOI: https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119962

Mawadia, A., Chapellier, P., & Eggrickx, A. (2016). ERP et profil d'activités du contrôleur de gestion : une évolution par paliers ? « CAIRN.INFO », « Management & Avenir », 2016/5 N° (ISSN 1768-5958), 125–149.

Michel, S., & Cocula, F. (2017). Impact of the Three IS Qualities On User Satisfaction in an Information-Intensive Sector. Electronic Journal of Information Systems Evaluation, 20(2), 85–101.

Ministère public. (2020, 29 avril). Procès à distance : Le ministère public engage des mesures pour faciliter la communication. Maroc.ma. https://www.maroc.ma/fr/actualites/proces-distance-le-ministere-public-engage-des-mesures-pour-faciliter-la-communication.

Nwankpa, J. K., & Building, G. O. (2016). IT Capability and Digital Transformation: A Firm Performance Perspective. Thirty Seventh International Conference on Information Systems, 1–16.

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469.

Ouiddad, A. (2021). Usage et contribution des progiciels de gestion intégrés à l'amélioration de la qualité de prise de décision: Cas des grandes entreprises marocaines [Thèse de doctorat, Université Mohammed V de Rabat]. Toubkal.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.

Prybutok, V., Peak, D., & Sánchez-Ortiz, A. (2008). Evaluating leadership, IT quality, and net benefits in an e-government environment. Information & Management, 45(3), 143–152. DOI : https://doi.org/10.1016/j.im.2007.12.004

Saïh, F. (2018). Les enjeux managériaux de la digitalisation du service public. International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, 1(1), 1-15.

Touhami, L. (2024). Les avancées de la justice numérique au Maroc. Cabinet Avocat. https://cabinetavocat.ma/transformation-digitale-systeme-judiciaire/.

Van de Walle, S. (2018). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. In E. Ongaro & S. Van Thiel (Eds.), The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe (pp. 227-241). London: Palgrave Macmillan.