



HAL
open science

L'innovation managériale en matière du service de paiement multicanal : cas des droits de passage portuaire au Maroc

Chafik Bensfia, Ahmed Bouklata

► To cite this version:

Chafik Bensfia, Ahmed Bouklata. L'innovation managériale en matière du service de paiement multicanal : cas des droits de passage portuaire au Maroc. REVUE DE RECHERCHES EN COMPTABILITÉ, AUDIT ET MANAGEMENT RECAM, 2023. ⟨hal-04375393⟩

HAL Id: hal-04375393

<https://hal.science/hal-04375393v1>

Submitted on 10 Jan 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire HAL, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



ETALAB - Open licence

**REVUE DE
RECHERCHES EN COMPTABILITÉ,
AUDIT ET MANAGEMENT
RECAM**

Dépôt légal : 2023PE0023

ISSN : 3009-5018

Impression : IMPRIMERIE GLOBAL NUMERIQUE

Adresse : Quartier El Kindy, rue 18 n°57, Nador – 62000

Tél : 06.61.99.44.59

E-mail : globalnumerique@gmail.com



**REVUE DE RECHERCHES EN COMPTABILITÉ,
AUDIT ET MANAGEMENT
- RECAM -**

**Numéro Varia :
01/2023**



**REVUE DE
RECHERCHES EN COMPTABILITÉ,
AUDIT ET MANAGEMENT
RECAM**

**Numéro Varia:
01/2023**

**Directeur de publication :
Zouhir AJAIR**

**Revue éditée par :
Faculté Pluridisciplinaire de Nador**

SOMMAIRE

La relation facteurs de contingence structurelle, système d'information comptable et contrôle de gestion : Revue de littérature <i>Mouna BOUDRIBILA; Abdelkbir ELOUIDANI</i>	1
La réforme du management hospitalier : Le Lean Healthcare <i>Aziz BOUZEGGOU ; Ilyass MEHDATI</i>	25
Impact de la taille de la PME agroalimentaire sur sa politique de multibancarité <i>Nihad DINE-DINE ; Kaoutar BENYETHO</i>	41
Comment tirer les opportunités des entreprises étrangères industrielles, Étude comparative entre l'expérience des pays Sud-Est asiatique et le Maroc <i>Aicha ALLALI</i>	52
La réalité de management des entreprises en difficulté au Maroc : étude empirique <i>Mohamed BALHADI</i>	54
Les sources alternatives de financement des startups : Cas du Maroc <i>Rachid JDIDI; Taoufik BENKARAACHE</i>	95
Audit comptable et qualité de l'information financière <i>Joseph Herman TIONA WAMBA; PhD; Martin NGASSA, PhD; Didier AKAMBA MVOMO, Ph.D.; Lauraine Chancelle NJIGANG</i>	112
La spécificité de l'entreprise familiale marocaine et sa performance organisationnelle <i>Mohamed LAAOUAR ; Mohamed AL MAACHE</i>	139
L'innovation managériale en matière du service de paiement multicanal : cas des droits de passage portuaire au Maroc <i>Chafik BENSFIA ; Ahmed BOUKLATA</i>	165
La Supply Chain Portuaire : Quelle coordination entre les parties prenantes ? <i>Najat EL BAROUDI</i>	178
The Financial Sector in the Age of Artificial Intelligence: A Literature Review <i>Mustapha BENGRICH; Rania EL OUIDANI; Ahmed OUTOUZZALT</i>	193

**L'innovation managériale en matière du service de paiement multicanal :
cas des droits de passage portuaire au Maroc**

**Managerial innovation in multi-channel payment services: the case of port
fees in Morocco**

Chafik BENSFIA

Doctorant en Science de Gestion

Laboratoire Technologies et Services Industriels

USMBA - EST Fès

chafik.bensfia@usmba.ac.ma

Ahmed BOUKLATA

Enseignant chercheur

Laboratoire Technologies et Services Industriels

USMBA - EST Fès

ahmed.bouklata@usmba.ac.ma

Résumé :

La demande d'utilisation des services à distance augmente d'année en année dans un monde connecté où 62% de la population avoir accès à Internet d'ici 2020 (Internet Live Stats). Malgré la nécessité d'utiliser ces technologies de l'information et de la communication (TIC) dans divers domaines de la vie, la question d'acceptation et d'utilisation a suscité et continue de susciter l'intérêt de plusieurs chercheurs.

Le but de ce papier est d'identifier les facteurs qui influencent l'acceptation et l'utilisation des TIC dans le cadre du paiement des droits de passage portuaire concernant le commerce transfrontalier en utilisant la méthode des équations structurelles basées sur les moindres carrés partiels (PLS-SEM), 144 utilisateurs des plateformes de paiement multicanal pour les droits des passagers dans les ports marocains ont été interrogés dans le cadre de cette étude. Après avoir traité les données, les résultats de l'étude ont montré que la facilité d'utilisation et l'utilité perçue de ces nouveaux paiements affectent positivement l'attitude des utilisateurs à l'égard de ces moyens de paiement et augmentent le pourcentage d'utilisation, ce qui confirme les travaux antérieurs de la validité des modèles d'acceptation TAM et TAM2.

Mots Clés : Acceptation technologique, déterminants d'utilisation, paiement multicanal.

Abstract :

The demand for the use of remote services is increasing year by year in a connected world where 62% of the population will have access to the Internet by 2020 (Internet Live Stats). Despite the need to use these information and communication technologies (ICT) in various areas of life, the issue of acceptance and use has and continues to generate interest among several researchers.

The purpose of this paper is to identify the factors that influence the acceptance and use of ICT in the context of port clearance payments for cross-border trade. 144 users of multi-channel payment platforms for passenger rights in Moroccan ports were interviewed in this study. After processing the data, the results of the study showed that the ease of use and perceived usefulness of these new payments positively affect users' attitudes towards these payment methods and increase the percentage of use, which confirms previous work on the validity of the TAM and TAM2 acceptance models.

Keywords: Technological acceptance, determinants of use, Multichannel payment.

Introduction

La reconnaissance de la valeur de la gestion des connaissances (Knowledge Management) où l'économie du savoir est devenue un choix obligatoire dans le monde d'aujourd'hui. La discussion des trois facteurs les plus importants de la production, la terre, le capital et le travail également connue sous le nom de « *sainte trinité* » doit maintenant inclure un élément du contemporain qui est l'innovation et la technologie de l'information. (Drucker, 1991).

Afin de capitaliser sur cette nouvelle ressource, le Maroc doit maintenant développer ses ressources interdisciplinaires, d'autant plus que le pays est considéré comme l'un des plus avancés du Maghreb dans le domaine des technologies de l'information après l'adoption de la stratégie de libéralisation dans les années 1990 (Rahaoui et al., 2022).

Le défi actuel pour le Maroc est de maximiser ses gains grâce à des stratégies sectorielles spécifiques dans diverses industries, telles que l'industrie, le commerce et les services, ainsi que de soutenir l'innovation et d'intégrer TI dans le tissu économique.

L'intégration de l'innovation et de l'informatique devient essentielle car le commerce transfrontalier et sa logistique peuvent être considérés comme un secteur plus important pour le gouvernement et l'économie nationale.

En ce qui concerne l'intégration de ces nouvelles technologies dans les procédures de paiement des droits de douane et les frais d'entrée aux ports dans les enceintes portuaires, ce qui aidera à rationaliser l'entrée au port grâce à la réduction de frais et délais de traitement et augmenter l'efficacité des échanges, les systèmes de paiement pour ces activités transfrontalières Les transactions peuvent être considérées comme un baromètre de la qualité du fonctionnement d'une économie.

Le présent papier tentera d'aborder la question d'intégration de la nouvelle technologie, tout en déterminant le niveau d'acceptation ou de rejet de ces technologies de paiement multicanal:

À quel niveau les opérateurs du commerce transfrontalier acceptent ou bien refusent le mode de paiement électronique des droits de passage portuaire ?

Pour ce faire, nous mènerons une enquête nationale auprès de la communauté portuaire afin de collecter des données nécessaires pour répondre à notre question de recherche. Nous adopterons des hypothèses de recherche afin de comprendre la relation entre les facteurs qui contribuent à la décision d'utiliser ces nouvelles TIC dans le paiement des droits de passage portuaires pour les marchandises à l'intérieur de l'enceinte portuaire.

1. Cadre théorique du modèle d'acceptation de la technologie

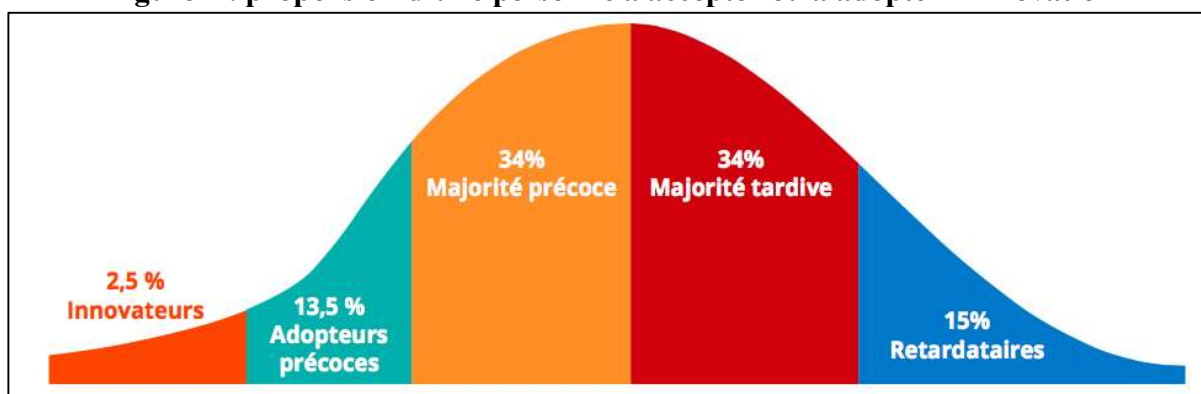
Le Modèle d'Acceptation de la Technologie (TAM) qui repose sur deux facteurs clés, la facilité d'utilisation perçue et l'utilité perçue d'une technologie est utilisée depuis 1989 pour déterminer les facteurs influençant l'adoption ou le rejet de technologies de l'information. Il s'appuie sur une variété de théories sur les attitudes à l'égard des technologies de l'information (utilité perçue). En 2000, Venkatesh et Davis ont modifié la variable attitude pour refléter l'intention comportementale et perception de facilité d'utilisation. (Terrade et al., 2009).

La théorie de l’action raisonnée (TAR) développée par Martin Fishbein et Icek Ajzen en 1967, qui aborde la psychologie sociale et la communication, est l’un des fondements théoriques de ce modèle qui intègre plusieurs concepts pour compléter le TAM. Cette théorie vise à comprendre comment les intentions comportementales et les attitudes influencent la décision d’un individu. La théorie du comportement planifié (TCP) a été introduite à la suite de l’amélioration du TAR. Icek Ajzen a souligné que l’on peut expliquer le comportement en termes d’attitudes et de normes sociales.

En 1991, la théorie de la diffusion de l’innovation a identifié le pourcentage de personnes qui ont accepté les innovations sur cinq Catégories : innovateurs, adopteurs précoces, majorité précoce, majorité tardive et majorité tardive (cf. figure 1).

La compatibilité du comportement avec les émotions et les valeurs sociales, la complexité du comportement et le système de communication, ainsi que les barrières environnementales peuvent tous être utilisés pour expliquer pourquoi de telles innovations sont adoptées.

Figure 1 : propension d’une personne à accepter ou à adopter l’innovation



Source : La théorie de la diffusion de l’innovation - [French] Urban Adolescent SRH SBCC (sbccimplementationkits.org)

Cette revue de la littérature montre un changement dans les facteurs influençant l’acceptation et l’utilisation de la technologie de l’information.

Le tableau 1 montre comment le niveau de modification et d’amélioration du modèle d’acceptation de la technologie (TAM) tout au long du temps a changé.

Tableau 1 : Théories et modèles sur l’attitude envers les technologies de l’information

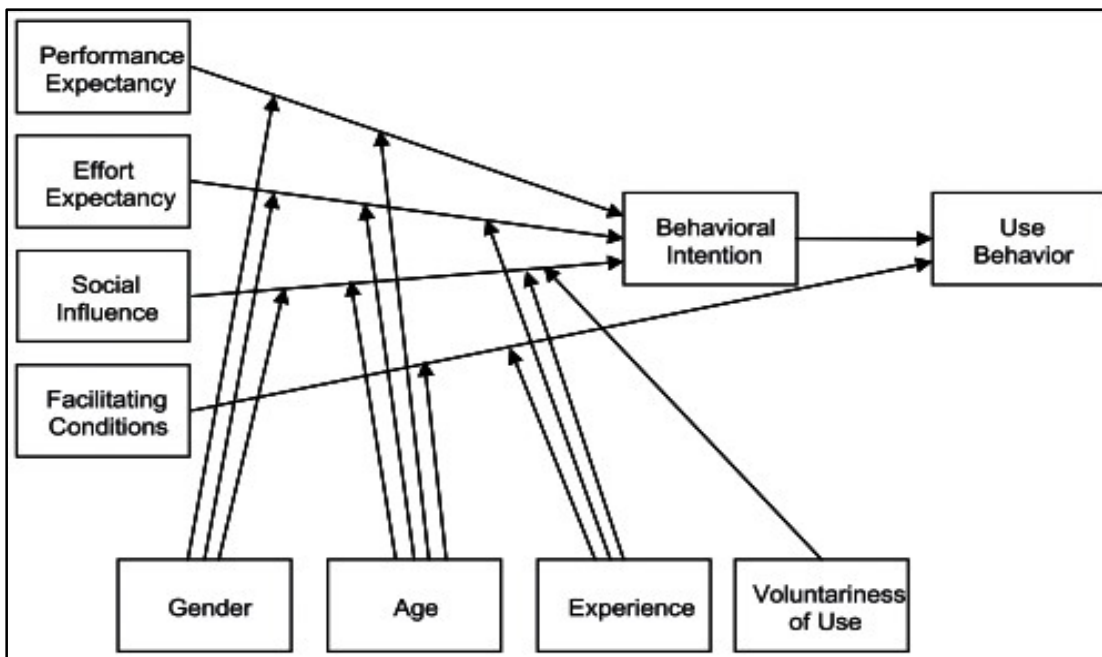
Théories	Auteurs
La théorie de l’action raisonnée	(TAR, Fischbein et IcekAjzen, 1967)
Le modèle de l’acceptation technologique	(TAM, Davis, 1989)
La théorie du comportement planifié	(TCP, Ajzen, 1991)
Le modèle combinant la TAM et la TCP	(C-TAM-TCP, Taylor et Todd, 1995)

La théorie de la diffusion de l'innovation	(Rogers, 2003 ; Moore et Benbasat, 1991)
La théorie de la cognition sociale	(Bandura, 1986 ; Compeau et Higgins, 1995)
Le modèle TAM dans un contexte post-implémentation	(TAM, Sajna, 1996)
Le modèle TAM2	(TAM2, Venkatesh et Davis, 2000)

Source : Bensfia & Bouklata (2022)

Sur la base de ces théories et modèles d'acceptation des technologies de l'information, Venkatesh a lancé le modèle UTAUT en 2003. Il utilise quatre facteurs pour expliquer le comportement des utilisateurs, y compris la performance perçue, l'effort perçue, l'influence sociale perçue et les conditions de facilitation ainsi que les facteurs modérateurs tels que le genre, l'âge, l'expérience et la volonté (figure 2).

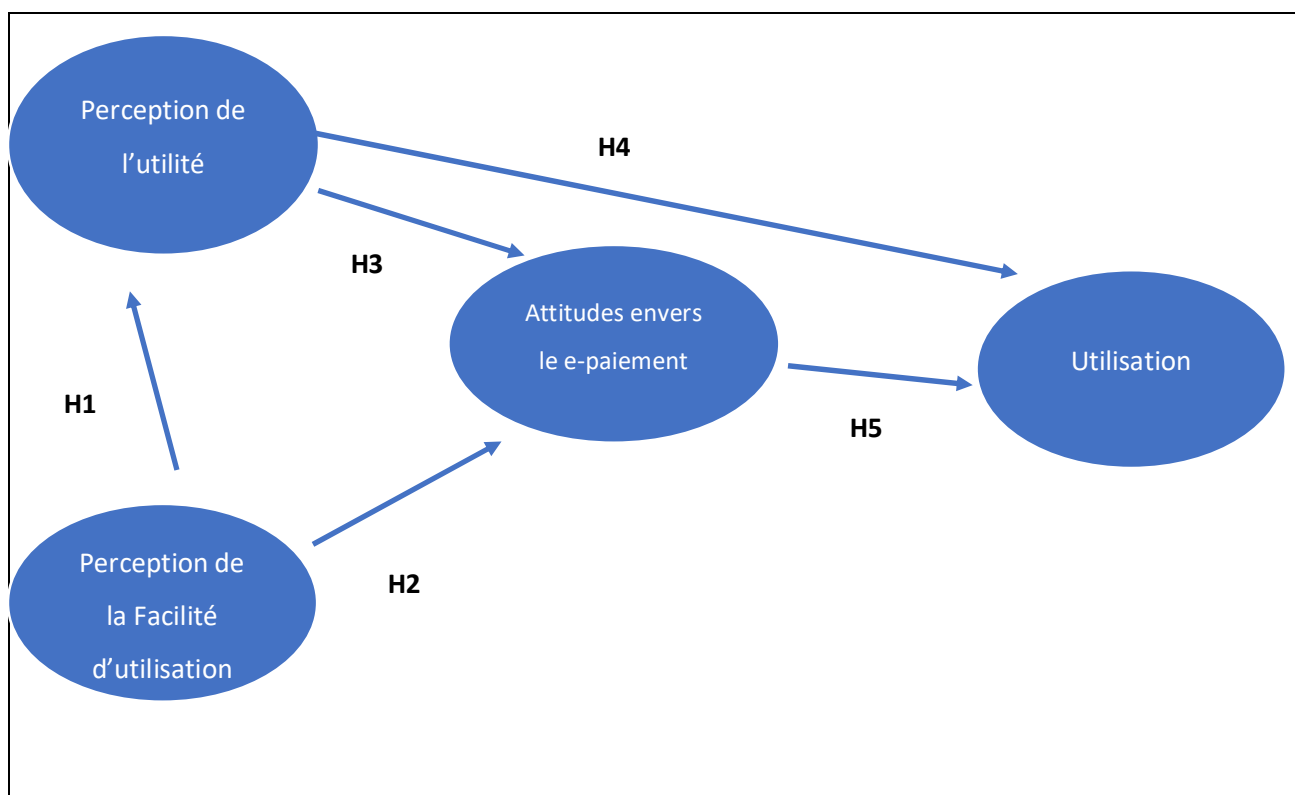
Figure 2 : Schéma général du Modèle UTAUT, version 2003



Source : (Venkatesh et al., 2003)

2. Cadre Conceptuel

Afin de développer un modèle conceptuel valide, qui a ensuite été mis à l'épreuve par 144 répondants dans un questionnaire, nous avons basé notre travail sur des fondements théoriques qui traitent la question de l'acceptation de la Technologie.

Figure 3 : Le modèle Conceptuel de recherche

Source : Modèle d'acceptation de la technologie traduit du schéma de Davis, Bagozzi et Warshaw (Davis et al., 1989)

3.1 Hypothèses de la recherche

Partant du modèle TAM et du questionnaire adopté par Teo et Wong (Teo et al., 2009). Nous allons adopter et tester les hypothèses suivantes :

H1 : La perception de la facilité d'utilisation exerce un effet positif sur la perception de l'utilité des moyens de paiement multicanal chez les opérateurs du Commerce extérieur ;

H2 : La perception de la facilité d'utilisation exerce un effet positif sur les attitudes des utilisateurs de paiement multicanal ;

H3 : La perception de l'utilité exerce un effet positif sur les attitudes des utilisateurs envers le paiement multicanal ;

H4 : La perception de l'utilité exerce un effet positif sur l'intention d'utiliser les Moyens de paiement par les opérateurs du Commerce extérieur ;

H5 : Les attitudes envers les technologies de paiement exercent un effet positif sur l'intention d'utiliser ces moyens de paiement par les opérateurs du Commerce extérieur.

3. Méthodologie de la recherche

L'approche adoptée tout au long de la recherche de cette étude est la démarche hypothético-déductive, les données étant recueillies dans le cadre de la collecte d'une enquête par questionnaire, administré en ligne.

Après avoir élaboré un modèle de recherche à l'aide de concepts bien définis et sur la base d'une littérature déjà examinée.

Le questionnaire est divisé en quatre sections qui traduisent les quatre variables de notre modèle qui ont été transformés en divers instruments de mesure (Tableau 2).

Tableau 2 : variables et items de mesure

VARIABLES	UTILISATION	ITEM	UTILISATION
Utilité perçue : La mesure dans laquelle une personne croit que l'utilisation d'un système améliorerait son rendement – (Venkatesh ,2003)	(Davis,1993) ; (Venkatesh ,2003) ;(Dishaw et al., 2002)	1. L'utilisation du paiement multicanal m'aide à accomplir mes tâches plus vite	(Venkatesh ,2003)
		2. L'utilisation du paiement multicanal m'aide à accomplir mes tâches d'une meilleure manière.	(Venkatesh ,2003)
		3. L'utilisation du paiement multicanal rend mon travail plus facile	(Venkatesh ,2003)
		4. L'utilisation du paiement multicanal à améliorer mon efficacité par rapport au travail	(Venkatesh ,2003)
Facilité d'utilisation : La mesure dans laquelle quelqu'un croit que l'utilisation d'un système ne nécessite aucun effort – (Venkatesh,2003)	(Davis,1993) ; (Venkatesh ,2003) ; (Dishaw et Stronq, 2002)	5. Le paiement électronique me permet de trouver facilement la caractéristique dont j'ai besoin pour mon travail	(Venkatesh ,2003)
		6. C'est facile d'apprendre à utiliser cette méthode de paiement	(Venkatesh et al., 2003)
		7. Parfois, en utilisant le paiement électronique j'éprouve de la confusion avec ses fonctions	(Klopping & McKinney, 2004)
Attitudes envers cette Technologie de Paiement : La tendance générale pour la nouveauté, y compris les nouvelles technologies, selon (Rogers,1983) Le désir d'une personne À expérience avec les nouvelles technologies de l'information-Yi et al.	(Yi et al., 2006)	8. Si j'apprends l'existence d'une nouvelle technologie j'essaye de l'expérimenter	(Yi & et al., 2006)
		9. D'habitude je suis parmi les premiers à essayer des nouvelles technologies	(Yi et al., 2006)
		10. J'aime essayer des nouvelles technologies	(Yi et al., 2006)

Utilisation : Le comportement et l'utilisation réelle du système	(Davis et al.,1989), (Sajna, 1996)	11. Tous les aspects pris en considération, je vais certainement continuer à utiliser le paiement multicanal	(Davis et al.,1989)
		12. J'ai l'intention d'utiliser le paiement multicanal pendant au moins les six prochains mois	(Davis et al.,1989)
		13. J'ai l'intention d'augmenter le temps d'utilisation du paiement électronique dans mes transactions	(Davis et al.,1989)

Source : Ibanescu (2011)

Le questionnaire est basé sur une échelle de mesure de Likert de cinq points « Pas du tout d'accord » = (1) à « tout à fait d'accord » = (5).

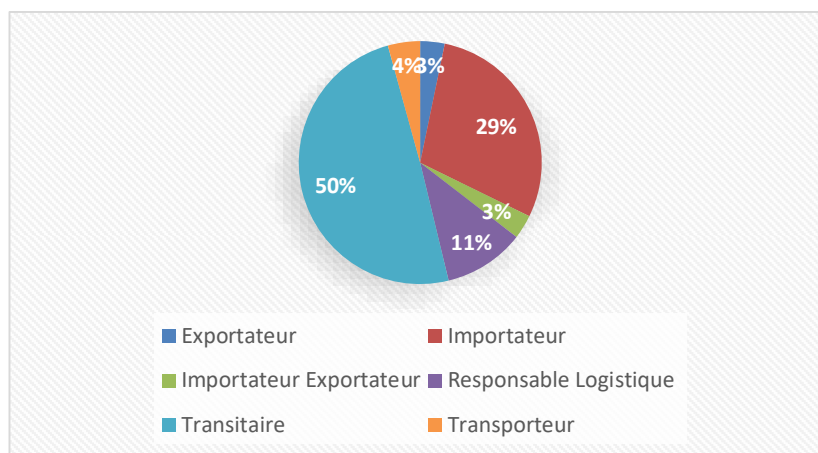
Étant donné que la période de cette étude coïncide avec la crise sanitaire de COVID19, nous avons opté la gestion de ce Questionnaire à distance comme mode d'administration principal auprès de 144 opérateurs, après cette étape nous avons testé le questionnaire dans notre entourage, et nous avons reçu la totalité des réponses de notre échantillon sachant que le questionnaire possède des questions obligatoires.

4. Résultats et Discussions

4.1. Analyse descriptive :

Dans notre cas, nous avons travaillé avec un échantillon de 144 opérateurs de la communauté portuaire à savoir : les déclarants et transitaires, importateurs et exportateurs, opérateurs. La figure 4 (page suivante) récapitule les principaux opérateurs enquêtés pendant l'administration du questionnaire.

Figure 4 : les opérateurs enquêtés pendant l'enquête



Source : Auteurs

4.2. Moyennes et écarts types des variables

A partir du tableau qui résume les moyennes et écarts types des variables, on constate que la majorité des construits ont une notation qui dépasse 3 « Plutôt Oui », chose qui confirme que les répondants ont un taux d’acceptabilité important de ces nouveaux modes de paiement. Encore la valeur faible de l’écart type dans l’ensemble des variables reflète la faible dispersion ou bien l’écart qui varie entre 0,29 et 1,59 entre des réponses des opérateurs nous aide à dire que les réponses sont proches entre elles.

Tableau 3 : Moyennes et écarts types des Construits

Variables	Nombre d’Items	Ecart-Type	Moyenne
Utilité perçue	4	1,59	3,42
Facilité d'utilisation	3	1,43	3,25
Attitudes envers le paiement multicanal	3	1,48	3,34
Acceptation	3	1,56	3,21
Utilisation	3	0,29	1,10

Source : Auteurs

4.3 La fidélité des construits

En partant du résultat de l'alpha de cronbach de cette étude qui est 0,93, on constate qu'il existe cohérence interne importante, chose qui renforce la fidélité des construits, sachant que les normes de la littérature exigent un intervalle entre 0,70 et 0,8(Peterson, 1995).

Tableau 4 : Indicateurs de Corrélation entre les construits.

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16
item1	1,00															
item2	0,90	1,00														
item3	0,77	0,81	1,00													
item4	0,69	0,77	0,90	1,00												
item5	0,79	0,82	0,92	0,80	1,00											
item6	0,90	0,89	0,77	0,70	0,81	1,00										
item7	0,25	0,20	0,03	0,03	0,13	0,30	1,00									
item8	0,63	0,60	0,48	0,39	0,61	0,64	0,16	1,00								
item9	0,46	0,53	0,36	0,45	0,36	0,56	0,00	0,58	1,00							
item10	0,74	0,72	0,62	0,63	0,62	0,75	-0,05	0,78	0,76	1,00						
item11	0,84	0,83	0,71	0,61	0,74	0,80	0,34	0,57	0,44	0,64	1,00					
item12	0,73	0,80	0,69	0,64	0,77	0,75	0,12	0,51	0,35	0,65	0,68	1,00				
item13	0,43	0,45	0,26	0,33	0,25	0,46	0,28	0,06	0,47	0,29	0,39	0,40	1,00			
item14	0,20	0,19	-0,18	-0,15	-0,15	0,12	0,31	0,22	0,16	0,16	0,26	-0,16	0,04	1,00		
item15	0,31	0,24	0,06	-0,11	0,12	0,32	0,21	0,27	-0,05	0,19	0,38	0,01	-0,04	0,60	1,00	
item16	0,20	0,19	-0,18	-0,15	-0,15	0,12	0,31	0,22	0,16	0,16	0,26	-0,16	0,04	1,00	0,60	1,00

Alpha de Cronbach : 0,93
Les valeurs du tableau sont les coefficients de corrélation entre les critères.

Source : résultats du logiciel Sphinx

Parmi les variables les plus significatives et présente des coefficients alpha de Cronbach de plus de 0,80 on trouve :

L'utilisation du paiement multicanal aide à accomplir les tâches des utilisateurs d'une meilleure manière et fortement corrélée avec l'utilisation de ces solutions de paiement électroniques qui aident à accomplir les tâches d'une façon plus vite.

L'utilisation du paiement multicanal rend le travail plus facile et aide à accomplir les tâches d'une bonne manière.

La régression simple de ces variables, nous aide à trouver une seule variable manifeste

Le paiement électronique est plus important que le paiement normal car il nous aide à accomplir les tâches d'une meilleure manière.

Acceptation ->Utilité

C'est facile d'apprendre à utiliser cette méthode de paiement chose qui facilite les tâches d'une bonne manière et de trouver facilement les caractéristiques nécessaires pour le travail

Facilité -> Utilité

Parmi les liens de corrélation avec variable médiatrice (Aydogdu & Aksoy, 2015):

C'est très bien d'utiliser le paiement électronique en complément du paiement classique et nous aide à accomplir nos tâches plus vite et d'une meilleure manière, sachant que c'est facile d'apprendre à utiliser cette méthode de paiement.

Acceptation ->Utilité ->Facilité

4.4 Tests des hypothèses de recherche et discussion

Les données de 144 individus ont été analysées à l'aide d'un modèle d'équation structurelle. Le tableau 5 donne un aperçu des résultats du test d'hypothèses. Quatre des cinq hypothèses se sont avérées acceptées.

Tableau 5 : résultats des tests des hypothèses de recherche.

Hypothèses	Relations	T statistics	P Value	Résultats
H1	Facilité d'utilisation > Perception de l'utilité	3.632	0.000	Validée
H2	Facilité d'utilisation -> Attitudes envers le e-paiement	39.628	0.000	Validée
H3	Perception de l'utilité -> Attitudes envers le e-paiement	2.178	0.000	Validée
H4	Perception de l'utilité - > Intention d'utilisation	2.886	0.004	Validée
H5	Attitudes envers le e-paiement > Utilisation	1.586	0.113	Rejetée

Source : Auteurs

Selon les résultats de l'hypothèse H1, on constate qu'il y a une signification positive entre la facilité d'utilisation et la perception de l'utilité par les utilisateurs, sachant que $P < 0,05\%$ et T de *student* de 3,632. Ce résultat confirme les tests déjà acceptés de cette hypothèse dans le cadre de la validité du modèle TAM 1 et TAM2.

L'hypothèse H2 est confirmée, partant du résultat du test, on constate que la facilité d'utilisation de ces moyens de paiement explique positivement les attitudes des utilisateurs de paiement multicanal.

L'hypothèse H3 est confirmée, les valeurs de R de l'item 1 et 9 démontrent que les attitudes des utilisateurs sont positivement liées à la perception de l'utilité perçue.

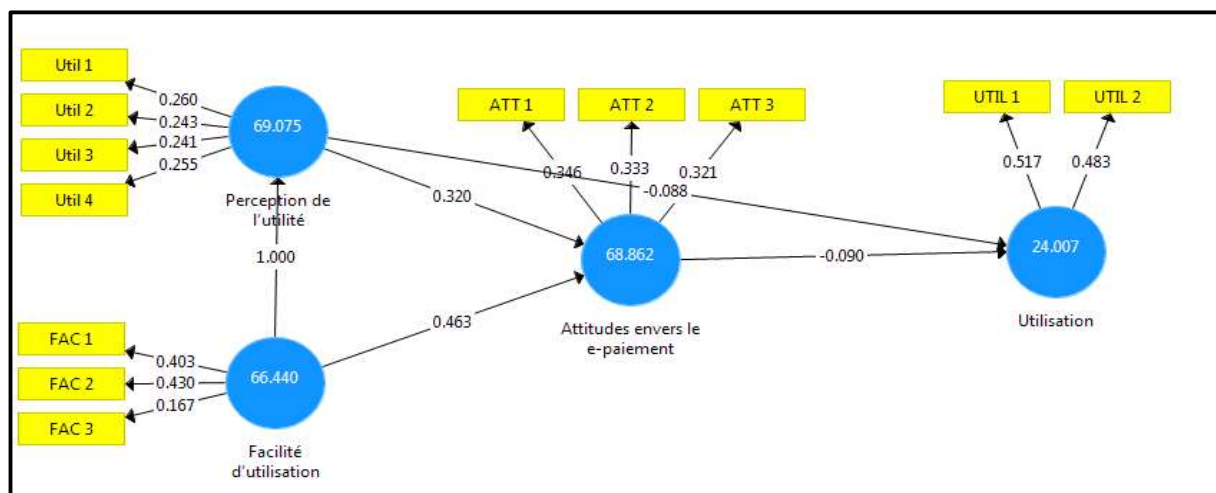
L'hypothèse H4 est confirmée, partant des résultats statistiques, l'utilité perçue influence positivement l'intention d'utilisation. 83% des utilisateurs confirment qu'ils vont utiliser ces moyens de paiement dans les six prochains mois, chose qui confirme ce résultat de l'hypothèse 4.

L'hypothèse H5 est rejetée ($T = 1,586$, $P \text{ value} > 0,05\%$), autrement dit, les attitudes des utilisateurs envers ces moyens de paiement n'expliquent d'une façon explicite l'intention d'utilisation de ces technologies de paiement. Ces résultats s'alignent avec les études antérieures (Davis et al., 1989 ; Venkatesh et Davis, 2000; Venkatesh, 2003 ; Dishaw et Strong, 1999 et 2002, Yi et al., 2006), qui ont souligné que l'utilité perçue est un bon prédicteur de l'adoption.

En guise de synthèse générale du test de ces hypothèses, on constate que l'ensemble de ces hypothèses ont été acceptées sauf la dernière hypothèses, chose qui confirme que ces utilisateurs ayant une attitude positive face à ces nouveaux moyens de paiement multicanal ce qui a facilité l'acceptation et l'utilisation de ces technologies dans le paiement des droits de passage portuaire.

Les relations les plus significatives de l'intention d'utilisation de ces technologies de paiement des droits de passage portuaire proviennent d'attitudes envers ces technologies de paiement, la facilité d'utilisation et l'utilité perçue

Figure 4 : Synthèse des résultats les plus influents



Source : Output du logiciel SMARTPLS

Conclusion

Après l'analyse des résultats statistiques, on constate que la facilité d'utilisation de ces technologies de paiement électronique exerce un effet direct sur la perception de l'utilité ainsi que sur les attitudes envers ces moyens de paiement multicanal, chose qui renforce l'utilisation de ces nouveaux moyens de paiement. Ces résultats sont conformes à ceux des travaux de plusieurs auteurs comme Strong, Davis, Paré et Ibanescu (Strong, 1999), (Davis, 2000), (Paré, 2006), (Ibanescu, 2011).

Notre étude a mis en exergue les variables « facilité d'utilisation », « utilité perçue », « attitudes envers le e-paiement », et « intention d'utilisation » comme principales variables qui expliquent l'utilisation des moyens de paiement électronique dans le cadre de passage portuaire des marchandises.

Nos résultats ont montré que les utilisateurs ont montrés leurs intentions d'utiliser ces solutions modernes de paiement multicanal dans leurs paiements des droits de passage des marchandises dans l'enceinte portuaire, chose qui confirme que ces choix vont contribuer positivement dans la performance de leurs transactions ainsi que leurs organisation (Ledmaoui et al., 2021).

Par ailleurs, l'étude alimente le réservoir des études théoriques et managériales. Il faut noter que dans un contexte caractérisé par la rareté de ces travaux empiriques dans le contexte de la logistique portuaire et sa relation avec le progrès des TIC, l'étude contribuera positivement à confirmer l'utilité de ces nouvelles technologies dans ce maillon de la chaîne de valeur régional et mondiale, sachant que le chantier de la digitalisation des services logistique a donné satisfaction pour toutes les parties prenantes de la communauté portuaire (Bouklata & Bensfia, 2020).

Ce résultat confirme encore que les utilisateurs de ces plateformes de paiement électronique ont l'intention d'accepter les nouvelles pratiques du télétravail, sachant que les autorités portuaires ont adopté pendant la période de crise sanitaire le mode du télétravail à 100% (Bensfia et al., 2021).

Enfin, il faut noter que l'utilisation du Modèle unifié UTAUT de Venkatesh, Davis serait également intéressant de l'utiliser dans les prochaines études, sachant que ce modèle vient après plusieurs phases de vérification et de développement du Modèle de base TAM (Sajna, 1996) et TAM2 (Venkatesh & Davis, 2000).

BIBLIOGRAPHIE

- Aydogdu, Y. V., & Aksoy, S. (2015). A study on quantitative benefits of port community systems. *MARITIME POLICY & MANAGEMENT*, 42(1), 1-10. <https://doi.org/10.1080/03088839.2013.825053>
- BENSFIA, C., Amina, E.-D., LEDMAOUI, A., BOUKLATA, A., FAHMI, Y., & MOKHTARI, B. (2021). Pratiques de télétravail et qualité de service public : Etude de cas du secteur portuaire marocain. *Alternatives Managériales Economiques*, 3(2), 360-377.
- Bensfia, C., & Bouklata, A. (2022). *Validity of the TAM Model in the context of electronic payment of port dues in Morocco*. 1-5.
- Bouklata, A., & Bensfia, C. (2020). *Digitalization of port passage procedures: Focus on the transit time of Goods*. 1-6.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- Dishaw, M., Strong, D., & Bandy, D. B. (2002). Extending the task-technology fit model with self-efficacy constructs. *AMCIS 2002 proceedings*, 143.
- Drucker, P. (s. d.). « *Connaissance* » " *Savoir*.
- Ibanescu, G. (s. d.). *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*. 129.
- Klopping, I. M., & McKinney, E. (2004). Extending the technology acceptance model and the task-technology fit model to consumer e-commerce. *Information Technology, Learning & Performance Journal*, 22(1).
- Peterson, R. A. (1995). Une méta-analyse du coefficient alpha de Cronbach. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, 10(2), 75-88.
- Rahaoui, O., Oukhit, S., & Brahim, P. (2022). *The Development of Digitalization in Africa: Case of the Public Sector in Morocco*.
- Teo, T., Lee, C. B., Chai, C. S., & Wong, S. L. (2009). Assessing the intention to use technology among pre-service teachers in Singapore and Malaysia: A multigroup invariance analysis of the Technology Acceptance Model (TAM). *Computers & Education*, 53(3), 1000-1009.
- Terrade, F., Pasquier, H., Reerinck-Boulanger, J., Guingouain, G., & Somat, A. (2009). L'acceptabilité sociale : La prise en compte des déterminants sociaux dans l'analyse de l'acceptabilité des systèmes technologiques. *Le travail humain*, 72(4), 383-395.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- Yi, J., & Todd, N. R. (2021). Internalized model minority myth among Asian Americans: Links to anti-Black attitudes and opposition to affirmative action. *Cultural diversity and ethnic minority psychology*.