

Effet de la digitalisation de fiscalité sur les contribuables : Etude qualitative

Effect of Digitalization of taxation on Taxpayers: A Qualitative Study

- **AUTEUR 1** : ABDELLAOUI Mohammed,
- **AUTEUR 2** : MAMOUNI Rim,

-
- (1)** : Professeur chercheur à la Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales, Université Sidi Mohamed Ben Abdellah, FES, Maroc, Laboratoire de recherche : le Laboratoire Interdisciplinaire de Recherche en Économie, Finance et Management des Organisations.
- (2)** : Doctorante à la Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales, Université Sidi Mohamed Ben Abdellah, FES, Maroc, le Laboratoire Interdisciplinaire de Recherche en Économie, Finance et Management des Organisations.



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

Pour citer cet article : ABDELLAOUI .M & MAMOUNI .R (2024) « Effet de la digitalisation de fiscalité sur les contribuables : Etude qualitative ».

IJAME : Volume 02, N° 11 | Pp: 024 – 041.

Date de soumission : Novembre 2024

Date de publication : Décembre 2024



DOI : 10.5281/zenodo.14045271

Copyright © 2024 – IJAME

Résumé:

Cet article explore la conformité fiscale des micro-multinationales marocaines face à la digitalisation de l'administration fiscale, en s'appuyant sur le modèle UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology). La recherche examine comment des facteurs tels que l'attente de performance, l'attente d'effort, l'influence sociale et la perception du risque influencent les comportements de conformité fiscale. La méthodologie repose sur une approche phénoménologique herméneutique, permettant de comprendre les perceptions et comportements des contribuables à travers leur propre expérience. Un échantillon pratique de huit micro-multinationales a été interrogé par le biais d'entretiens approfondis semi-structurés. Les données qualitatives recueillies ont été transcrites via le logiciel Trint, puis analysées thématiquement à l'aide d'Atlas.ti, suivant les recommandations de Boyatzis (1998) pour une analyse fondée sur la théorie. Cette approche permet de dégager les éléments psychologiques, sociaux et technologiques qui influencent l'adoption des technologies dans la conformité fiscale, contribuant ainsi à une meilleure compréhension de la dynamique de confiance, d'efficacité et de sécurité perçue dans le contexte marocain.

Mots Clés : Digitalisation, Conformité Fiscale, Contribuables, Administration Fiscale, Technologie.

1. Introduction

La digitalisation des impôts est une tendance mondiale alimentée par les avancées technologiques, visant à instaurer des systèmes de collecte fiscale plus efficaces et plus transparents. Les nouvelles tendances technologiques, telles que l'intelligence ambiante, l'apprentissage automatique, l'Internet des objets, ainsi que l'informatique en nuage et en périphérie, représentent un défi majeur pour la réforme effective des services d'administration fiscale (Çetin Gerger, G., 2019).

Dans ce contexte, **la digitalisation des administrations fiscales** s'inscrit dans le cadre plus large de la transformation digitale de l'économie, qui figure parmi les priorités des agendas internationaux, notamment ceux du G7, de l'OCDE, du G20 et de l'Union européenne. Ces organisations considèrent la digitalisation comme un levier essentiel pour atteindre une croissance inclusive et durable. L'intégration des technologies digitales dans l'administration fiscale couvre plusieurs domaines clés, notamment la soumission des déclarations fiscales, le traitement des paiements et la communication avec les contribuables (OECD, 2021).

Les avantages de ces systèmes fiscaux digitalisés sont nombreux. Ils permettent une simplification des processus de conformité, réduisant ainsi les coûts de mise en conformité pour les contribuables tout en augmentant le taux de conformité fiscale et, par conséquent, les recettes collectées par l'État (Garicano, L. & Roldan, A., 2020). Cependant, ces innovations ne sont pas sans poser des défis. Parmi les préoccupations majeures figurent les questions d'équité et d'inclusivité, la sécurité des données sensibles, ainsi que les biais potentiels dans les décisions automatisées, qui pourraient affecter certains groupes de manière disproportionnée (Buchanan, J. & Tullock, G., 2019).

Afin de mieux comprendre les impacts de la digitalisation des impôts sur les contribuables, une **étude qualitative** est actuellement en cours. Celle-ci vise à explorer comment la digitalisation influence les perceptions, les attitudes et les comportements des contribuables en matière de conformité fiscale. Cette étude repose sur des entretiens approfondis avec un échantillon diversifié d'individus et d'entreprises, permettant ainsi d'obtenir des insights précieux sur la manière dont les contribuables s'adaptent à ces nouvelles technologies (Çetin Gerger, G., 2019; OECD, 2021).

2. Revue de littérature

2.1.Impact sur les Contribuables

La digitalisation des services publics a démontré que la participation des citoyens à la stratégie de transformation digitale est essentielle pour évaluer l'efficacité des services numériques fournis par le gouvernement. Cette dimension participative renforce l'impact de la transformation digitale sur la performance globale des administrations publiques (Leão & Canedo, 2018). En impliquant les contribuables dans le processus de digitalisation, les gouvernements peuvent améliorer l'acceptation des services numériques et renforcer la confiance dans les institutions publiques.

Les technologies numériques permettent également d'améliorer l'accès aux services fiscaux, favorisant une gestion plus transparente et réactive des obligations fiscales des citoyens. Des recherches récentes ont montré que l'adoption de solutions numériques dans l'administration fiscale peut accroître la conformité fiscale, améliorer l'efficacité et réduire les erreurs dans les processus de déclaration et de paiement (Alm et Moore, 2022).

Cependant, la digitalisation présente aussi des défis. Des questions d'équité et d'inclusivité se posent, notamment pour les populations ayant un accès limité aux technologies numériques, ce qui crée un risque de marginalisation (Fernández & Soriano, 2021). De plus, l'utilisation croissante de l'intelligence artificielle dans la gestion fiscale suscite des inquiétudes éthiques, particulièrement en ce qui concerne la protection des données et la transparence des décisions prises par des systèmes automatisés (Guerreiro & Almeida, 2023).

Des enquêtes qualitatives approfondies sont nécessaires pour comprendre comment les contribuables perçoivent cette transformation et comment leurs comportements de conformité évoluent dans un environnement de plus en plus digitalisé. Cela aidera à orienter les politiques publiques vers des pratiques numériques inclusives et efficaces (OECD, 2023).

2.2.Relation entre la digitalisation des impôts et la conformité des contribuables

La digitalisation des systèmes fiscaux facilite l'accès des contribuables à des services tels que l'enregistrement, le paiement et la soumission des déclarations fiscales. En offrant un accès simplifié au Système de Digitalisation Fiscale, il est attendu que cette facilité augmente la conformité des contribuables dans l'accomplissement de leurs obligations fiscales (Wulandari & Dasman, 2023). En effet, l'e-filing, qui fait partie de ces systèmes, permet de déterminer de manière efficace le niveau de conformité fiscale, contribuant ainsi à une meilleure transparence des processus fiscaux.

Les objectifs principaux de la mise en place d'un système de digitalisation fiscale incluent non

seulement l'amélioration de la conformité fiscale, mais aussi l'augmentation de la confiance envers l'administration fiscale. Ce système vise également à renforcer la productivité au sein des services fiscaux grâce à une gestion plus efficace et automatisée des données (Sarunan, 2015). Une étude récente a révélé que l'automatisation et la numérisation des processus fiscaux ont entraîné une amélioration significative de la productivité des employés des administrations fiscales, ce qui a directement influencé les taux de recouvrement fiscal (Santos & Martínez, 2022).

Néanmoins, il est important de souligner que la digitalisation ne se limite pas uniquement à l'amélioration des processus techniques, mais qu'elle doit également prendre en compte des aspects comme la sécurité des données et l'inclusivité. Certains contribuables peuvent rencontrer des difficultés liées à l'accès aux technologies nécessaires pour interagir avec ces systèmes, ce qui soulève des préoccupations quant à l'équité de l'implémentation (Fernández, 2021).

Une étude approfondie basée sur des données récentes est nécessaire pour évaluer dans quelle mesure la digitalisation des impôts influe sur les perceptions des contribuables, leur niveau de confiance envers l'administration fiscale, et leur comportement en matière de conformité (OECD, 2023).

2.3.Approches théoriques

Avec la digitalisation croissante des activités commerciales, les chercheurs intègrent de plus en plus la technologie comme un facteur clé dans l'étude du comportement humain dans différentes disciplines. Les recherches récentes s'appuient souvent sur la **Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)**, introduite par Venkatesh et al. en 2003, pour analyser l'adoption et l'utilisation des technologies par les individus. Ce modèle théorique propose que l'acceptation de la technologie est influencée par plusieurs facteurs, tels que les attentes en matière de performance, les attentes à l'égard de l'effort, l'influence sociale, et les conditions facilitatrices (Venkatesh et al., 2003).

Dans le contexte fiscal, les administrations adoptent de plus en plus les technologies pour améliorer la conformité fiscale. En effet, avec la digitalisation des systèmes fiscaux, il devient primordial de comprendre comment ces technologies influencent les décisions des contribuables en matière de conformité. Les innovations numériques, comme l'e-filing et les plateformes de paiement en ligne, offrent aux contribuables des moyens plus simples et plus accessibles de déclarer et de payer leurs impôts. Toutefois, l'acceptation et l'utilisation de ces technologies par les contribuables peuvent varier en fonction de leur perception de la facilité

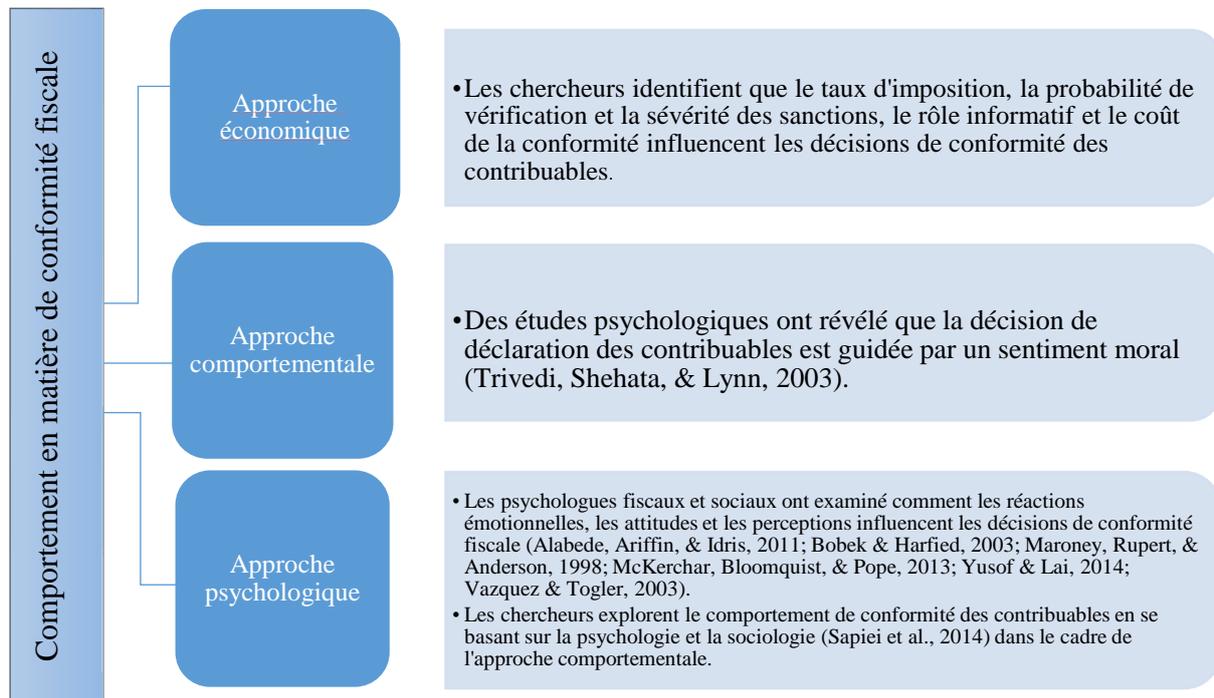
d'utilisation et des avantages perçus (Alm et al., 2022).]

Des études récentes ont démontré que l'usage des technologies fiscales, telles que les systèmes automatisés de déclaration, tendent à améliorer non seulement l'efficacité des processus fiscaux, mais aussi la transparence et la responsabilisation des contribuables, ce qui entraîne une augmentation significative du niveau de conformité (Dai & Zheng, 2021). Cependant, des défis persistent en matière d'inclusivité, notamment pour les groupes de population qui peuvent ne pas avoir accès ou ne pas être à l'aise avec ces technologies (OECD, 2023).

En conséquence, il devient essentiel pour les chercheurs et les autorités fiscales de mieux comprendre les dynamiques derrière l'acceptation de ces technologies par les contribuables, en tenant compte des facteurs socioculturels et des différences individuelles. L'UTAUT continue de fournir un cadre analytique puissant pour examiner ces questions, en aidant à prédire comment la technologie peut influencer le comportement des contribuables face à la digitalisation fiscale (Santos & Liu, 2022).

Pour mieux comprendre les déterminants de la conformité fiscale des contribuables, des chercheurs ont utilisé diverses théories, telles que la théorie de l'équité, la théorie de l'utilité, la théorie des perspectives, la théorie du comportement planifié, la théorie de référence au risque, la théorie du diamant de la fraude, la théorie de la dissuasion, la théorie de l'agence, et la théorie de la socialisation. Ces cadres théoriques se regroupent autour de trois grandes approches pour examiner le comportement de conformité fiscale : économique, comportementale et criminologique. Dans l'approche économique, des éléments comme le taux d'imposition, la probabilité d'audit, la gravité des sanctions, l'accessibilité de l'information et les coûts associés à la conformité sont étudiés pour comprendre les choix des contribuables. L'approche comportementale, quant à elle, s'appuie sur la psychologie et la sociologie pour explorer l'influence des sentiments moraux (Trivedi, Shehata et Lynn, 2003), ainsi que l'impact des émotions, des attitudes et des perceptions sur les comportements de conformité fiscale, analysés par divers chercheurs (Alabede, Ariffin et Idris, 2011 ; Bobek et Harfied, 2003 ; Maroney, Rupert et Anderson, 1998 ; McKerchar, Bloomquist et Pope, 2013 ; Yusof et Lai, 2014 ; Vazquez et Torgler, 2009). Au niveau sociologique, des facteurs comme les dynamiques de groupe, les valeurs culturelles et religieuses, ainsi que l'influence des pairs contribuent à façonner les choix en matière de conformité fiscale. Enfin, l'approche criminologique examine les opportunités d'évasion fiscale, en s'intéressant aux conditions qui facilitent ou restreignent ces comportements.

Schéma 1, Approches examinant le comportement du contribuable en matière conformité fiscale



Source : Par nos soins

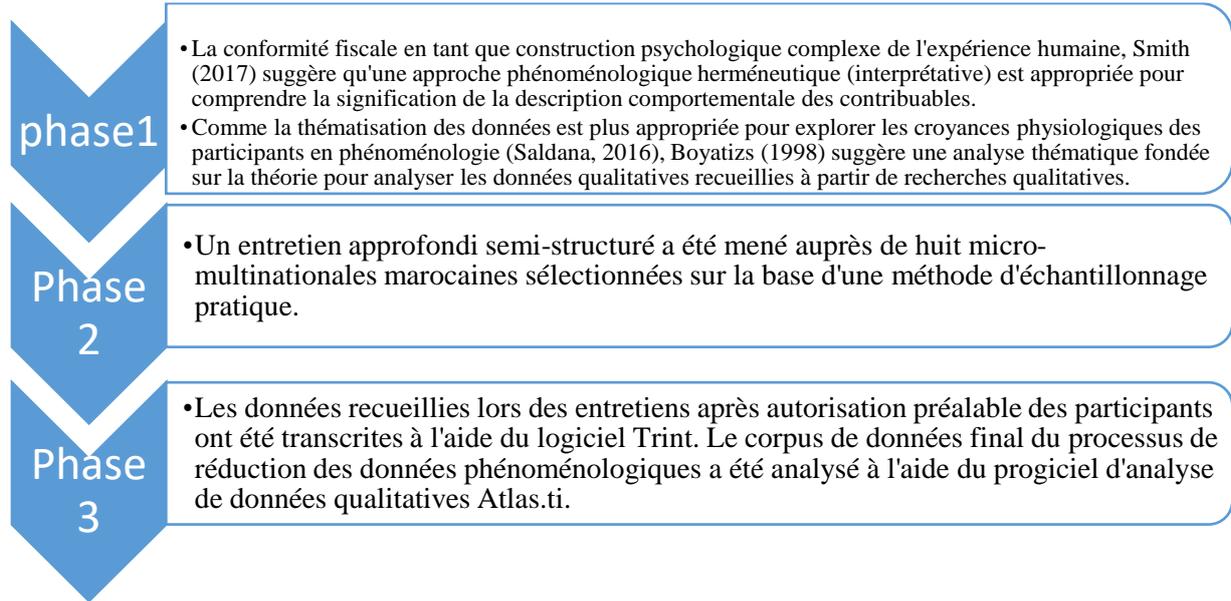
3. Méthodologie

La compréhension de la conformité fiscale nécessite une approche nuancée qui reconnaît la complexité des comportements humains. Dans cette étude, nous nous appuyons sur le travail de Smith (2017), qui propose une approche phénoménologique herméneutique (interprétative) pour explorer le sens que les contribuables attribuent à leurs comportements en matière de déclaration fiscale. Cette méthode permet d'approfondir la signification subjective des expériences vécues par les contribuables, offrant ainsi un cadre adapté à l'analyse de ce phénomène complexe.

Pour explorer en profondeur les croyances psychologiques des participants, nous adoptons une approche d'analyse thématique basée sur la théorie, comme le suggère Boyatzis (1998). Cette approche est particulièrement pertinente dans le contexte de la recherche qualitative, car elle permet de dégager des thèmes significatifs à partir des descriptions des participants, comme le préconise Saldana (2016).

L'étude se déroule en plusieurs phases :

Schéma 2, représentant les phases suivies lors de cette étude qualitative,



Source : par nos soins

Le schéma méthodologique présenté illustre de manière claire et structurée le processus de recherche engagé pour explorer la conformité fiscale des micro-multinationales au Maroc. En adoptant une approche phénoménologique herméneutique, nous avons pu cerner la complexité des croyances et des motivations des contribuables, un aspect crucial pour comprendre leurs comportements.

Pour garantir la pertinence de notre analyse, nous avons sélectionné huit micro-multinationales en fonction de critères précis, en prenant en compte leur taille, leur secteur d'activité et leur accessibilité. Ce nombre, bien qu'il puisse paraître restreint, permet une analyse qualitative approfondie des perceptions tout en offrant une diversité de perspectives, représentative des micro-multinationales opérant dans le contexte marocain. La phase d'entretiens semi-structurés permet de recueillir des données riches et nuancées, assurant ainsi une représentativité de la réalité locale. Enfin, l'utilisation de logiciels spécialisés pour la transcription et l'analyse des données, tels que Trint et Atlas.ti, garantit une rigueur méthodologique et une exhaustivité dans l'analyse, permettant ainsi de dégager des thèmes significatifs qui enrichiront notre compréhension de la conformité fiscale dans ce contexte particulier.

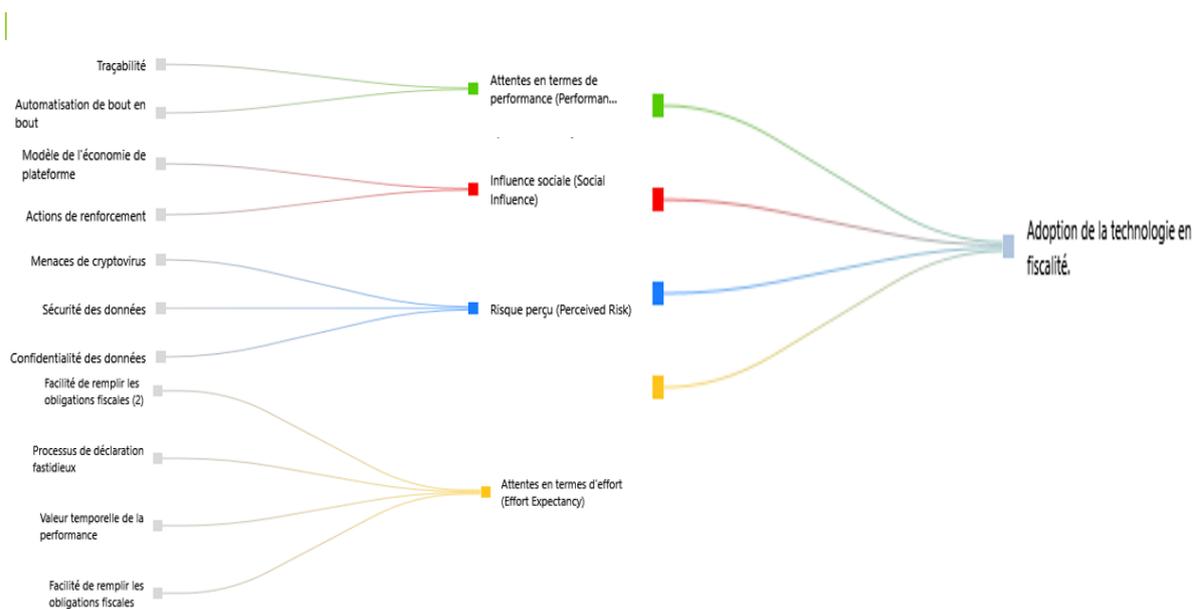
4. Discussion de résultats

L'analyse des données issues de la recherche qualitative est un processus qui consiste à "donner du sens aux données" (Merriam, 2009). Il s'agit d'extraire des significations pertinentes à partir des informations recueillies, de détecter des schémas récurrents, et de comprendre les perspectives des participants. Yin (2011) souligne que, bien que l'analyse des données

qualitatives soit un aspect crucial, il n'existe pas de méthodologie universellement acceptée pour la suivre, ce qui laisse aux chercheurs une certaine flexibilité pour adapter leur approche en fonction de leurs objectifs et du contexte de l'étude.

Dans cette recherche, une analyse thématique guidée par la théorie a été employée pour explorer comment l'utilisation des technologies influence le comportement de conformité fiscale des contribuables dans l'économie numérique. Cette méthode permet de structurer l'analyse autour de concepts préexistants tout en laissant émerger des thèmes inattendus à partir des données. L'approche théorique choisie se concentre sur les croyances, attitudes et comportements des contribuables, en mettant en lumière comment la digitalisation de l'économie affecte leur perception de la conformité fiscale. En analysant les entretiens menés, l'accent a été mis sur l'interprétation des réponses des participants pour identifier les éléments récurrents qui décrivent leur expérience face aux outils numériques et aux nouvelles obligations fiscales.

Figure 1, Effet de l'adoption de la technologie/ digitalisation de la fiscalité



Source par Auteurs via le logiciel ATLA. ti

L'utilisation de logiciels d'analyse, tels que Atlas.ti, a permis de systématiser le processus de codage et d'organisation des données. Chaque segment d'entretien a été examiné pour révéler des thèmes significatifs liés à l'impact de la technologie sur les pratiques de déclaration fiscale, permettant ainsi d'établir des liens entre les perceptions individuelles et les tendances globales observées. L'approche thématique orientée par la théorie offre une perspective solide pour comprendre les facteurs qui influencent la conformité dans le contexte d'une économie de plus en plus digitalisée.

Les résultats de la recherche recueillis auprès des participants sont organisés sous un thème global, comme illustré dans la Figure 1. Chaque thème global identifié dans l'étude regroupe les facteurs qui influencent les décisions de conformité des contribuables dans l'espace numérique. Ces facteurs permettent de comprendre de manière approfondie comment la digitalisation impacte la perception et les comportements des contribuables face à leurs obligations fiscales. En structurant les données autour de thèmes globaux, l'étude met en lumière les dynamiques clés qui sous-tendent la prise de décision en matière de conformité fiscale, tout en tenant compte des nouvelles réalités imposées par l'économie numérique.

4.1. Adoption de la Technologie en Fiscalité : Une Application du Modèle UTAUT

Cette recherche utilise le modèle UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) comme base pour évaluer la perception des contribuables concernant l'adoption de la technologie en matière de fiscalité. Le modèle UTAUT, développé par Venkatesh et al. (2003), identifie plusieurs facteurs clés influençant l'acceptation de la technologie, tels que les attentes de performance (Performance Expectancy, PE), les attentes d'effort (Effort Expectancy, EE), l'influence sociale (Social Influence, SI), et la perception du risque (Perceived Risk, PR). Dans le cadre de cette étude, ces facteurs ont été retenus pour analyser leur impact sur le comportement de conformité fiscale des micro-multinationales au Maroc. L'objectif est de comprendre comment la digitalisation influence les décisions de conformité des contribuables dans un contexte où l'adoption de la technologie devient de plus en plus cruciale pour les administrations fiscales.

A. Performance Expectancy (PE)

Les attentes de performance se réfèrent à la croyance des contribuables selon laquelle l'adoption des technologies numériques dans le processus de conformité fiscale facilite le respect des obligations fiscales et réduit les coûts de conformité. Selon Davis (1989), la perception que la technologie améliore la performance d'une tâche est un facteur clé pour son adoption. Les résultats de cette étude montrent que les contribuables marocains perçoivent la digitalisation de la conformité fiscale comme un moyen de simplifier les procédures fiscales, de réduire les erreurs et, surtout, de diminuer les coûts liés au respect des règles fiscales.

L'adoption d'un système manuel dans le contexte fiscal est souvent associée à une forte intervention humaine, augmentant ainsi la probabilité de manipulations et d'erreurs. La technologie, en automatisant une grande partie des processus, permet de réduire ces risques et d'améliorer la transparence. Comme le suggèrent Venkatesh et al. (2012), un système automatisé augmente la précision et l'efficacité des tâches, ce qui encourage l'adoption par les

utilisateurs. En conséquence, les contribuables perçoivent que la technologie améliore la performance globale par rapport aux systèmes manuels, en réduisant significativement les coûts de conformité et en augmentant la fiabilité des déclarations.

Les entrepreneurs de micro-multinationales au Maroc perçoivent la digitalisation fiscale comme un moyen de rendre le processus plus efficace et moins coûteux. Ils estiment que l'automatisation réduit le temps consacré à la conformité fiscale et diminue les erreurs humaines, ce qui permet d'optimiser les ressources. Comme l'un des interviewés l'a souligné : *"La numérisation des déclarations fiscales nous permet de concentrer plus de temps sur le cœur de notre activité sans avoir à nous soucier des détails administratifs."* Cela montre l'importance de la performance perçue de ces systèmes numériques.

B. Effort Expectancy (EE)

Les attentes d'effort mesurent à quel point un contribuable perçoit la facilité d'utilisation d'un système technologique pour respecter ses obligations fiscales. Dans le modèle UTAUT, Venkatesh et al. (2003) ont démontré que plus une technologie est perçue comme facile à utiliser, plus il y a de chances que les utilisateurs l'adoptent. Cette recherche confirme que la facilité d'utilisation des systèmes numériques en matière fiscale joue un rôle déterminant dans la décision des contribuables d'adopter ou non ces technologies. Les entrepreneurs marocains, en particulier, comparent souvent la complexité de la déclaration fiscale nationale à celle d'autres pays et jugent que la digitalisation rend ces processus plus simples et moins contraignants.

L'adoption de technologies intuitives pour la déclaration fiscale permet de diminuer la charge cognitive associée aux obligations fiscales, comme l'ont montré Venkatesh et Davis (2000) dans leurs travaux sur la facilité d'utilisation perçue. Les participants à cette étude ont exprimé la conviction que les systèmes numériques facilitent la soumission des déclarations fiscales et le paiement des impôts, en comparaison aux processus traditionnels, perçus comme longs et fastidieux. Cette perception positive est un moteur clé pour la conformité fiscale, renforçant l'idée que la technologie peut non seulement simplifier les démarches administratives, mais également augmenter le taux de conformité fiscale.

Les répondants accordent une grande importance à la facilité d'utilisation des systèmes numériques pour la conformité fiscale. Ils comparent souvent les systèmes marocains avec ceux d'autres pays et estiment que des améliorations sont nécessaires pour réduire la complexité des démarches. Selon un interviewé : *"Un système plus intuitif et facile d'utilisation réduirait le temps et l'effort pour remplir nos obligations fiscales, surtout comparé à d'autres pays où le*

processus est simplifié." Cette attente de facilité d'utilisation souligne le besoin d'adapter les outils numériques pour faciliter l'expérience utilisateur.

C. Influence Sociale (Social Influence)

L'un des facteurs déterminants mis en évidence dans cette recherche est la manière dont les contribuables du secteur de l'économie des plateformes sont intégrés dans le système fiscal numérique. Le modèle UTAUT (Venkatesh et al., 2003) identifie l'influence sociale comme un élément clé dans l'acceptation des nouvelles technologies. En effet, les individus sont souvent influencés par la perception et les comportements des autres, particulièrement en ce qui concerne l'usage des technologies. Dans le contexte de la fiscalité numérique au Maroc, les contribuables observent attentivement les mesures prises par les autorités fiscales pour intégrer les entreprises de plateformes dans le système fiscal. Cette attention accrue reflète une pression sociale qui pousse les contribuables à se conformer à la réglementation numérique.

L'adoption de la fiscalité numérique dans les modèles d'affaires basés sur les plateformes attire donc un intérêt particulier, car ces modèles représentent un segment de plus en plus important de l'économie numérique. Comme l'ont noté Fishbein et Ajzen (1975), la conformité comportementale est souvent motivée par les normes sociales et les attentes des pairs, ce qui se vérifie également dans ce contexte fiscal. De plus, selon les travaux de Teo et al. (1999), la pression normative exerce une influence notable sur l'intention d'adopter les systèmes numériques, y compris dans le domaine de la fiscalité.

Les micro-multinationales au Maroc ressentent une pression sociale à adopter les technologies fiscales, en particulier lorsqu'elles constatent l'engagement des grandes entreprises et des plateformes numériques vers une plus grande transparence fiscale. Un interviewé mentionne : *"Quand je vois que d'autres entreprises de notre secteur adoptent ces technologies pour des raisons de conformité, cela influence notre décision de faire de même."* Cette influence sociale, renforcée par les actions de conformité des autres entreprises, pousse les micro-multinationales à adopter des pratiques similaires.

D. Perception du Risque (Perceived Risk)

La confiance dans un système de conformité fiscale basé sur la technologie repose fortement sur la perception du risque associé à ce système. En tant que condition facilitatrice, l'infrastructure technologique joue un rôle crucial dans l'adoption des systèmes numériques de conformité fiscale. La sécurité du système est un élément central pour instaurer la confiance des contribuables envers les systèmes fiscaux numériques. Comme l'ont démontré Pavlou et Gefen (2004), la perception de la sécurité et de la confidentialité influence directement

l'intention d'utiliser des systèmes numériques, particulièrement dans les contextes où des données sensibles sont traitées.

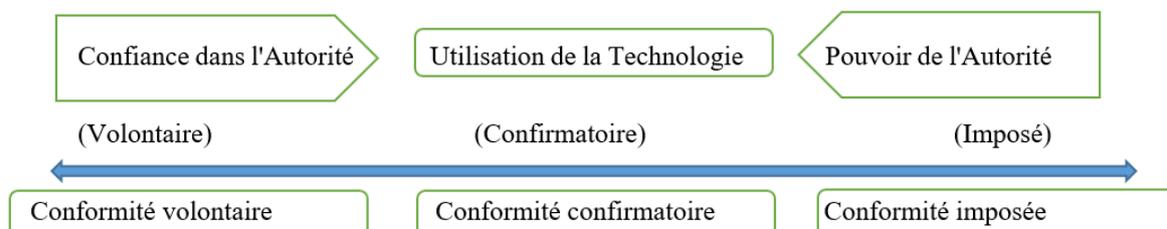
Au Maroc, la méconnaissance du Système d'Imposition Intégré (ITS) par les contribuables constitue un frein majeur à l'adoption de la technologie pour se conformer aux obligations fiscales. Les recherches de McKnight et Chervany (2001) ont souligné que l'incertitude perçue liée à la complexité et à la sécurité d'un système peut entraver son adoption, même lorsque celui-ci offre des avantages évidents en termes de performance et d'efficacité. Pour remédier à cela, il est essentiel de renforcer la formation et la sensibilisation des contribuables afin de diminuer les barrières psychologiques et d'augmenter le niveau de confiance envers les systèmes numériques.

En outre, la confiance dans les systèmes numériques est influencée par la qualité de l'infrastructure technologique, qui doit garantir la sécurité, la fiabilité et la disponibilité des services fiscaux en ligne. Des recherches de Kim et al. (2008) ont montré que la perception positive de la sécurité d'un système numérique encourage son adoption, tandis que des doutes quant à sa sécurité peuvent dissuader les utilisateurs potentiels.

La perception des risques est un élément majeur dans la décision des micro-multinationales de se conformer numériquement. Les répondants s'inquiètent de la sécurité des données, notamment en ce qui concerne les menaces de cyberattaques et la confidentialité des informations financières. Comme l'a déclaré un participant : *"L'un des principaux freins pour nous est la sécurité des données. Nous avons besoin d'une garantie que nos informations fiscales seront protégées."* Cette préoccupation renforce le besoin pour les autorités fiscales de garantir un niveau de sécurité élevé pour encourager l'adoption.

4.2.Stratégies de Conformité Fiscale dans l'Économie Numérique : Volontaire, Forcée et Confirmatoire

Figure 2, Types de conformité fiscale dans l'économie numérique



Source : par nos soins

Il existe traditionnellement deux stratégies de conformité fiscale : la **conformité volontaire** et la **conformité forcée**. Selon Kirchler (2007), la conformité volontaire est favorisée lorsque les

contribuables entretiennent une relation de confiance avec les autorités fiscales. Cette confiance repose sur la perception que l'administration fiscale est juste, transparente et respecte les contribuables. En revanche, en cas de non-conformité, il est nécessaire pour les autorités fiscales de recourir à des stratégies de conformité forcée, lesquelles s'appuient sur des sanctions et des contrôles pour corriger les comportements de non-respect des obligations fiscales.

A. Conformité Volontaire et Confiance dans la Technologie

L'adoption des technologies numériques joue un rôle central dans la promotion de la conformité volontaire. Comme l'ont montré Alm et Torgler (2011), la confiance envers l'administration fiscale est un facteur clé qui encourage la conformité sans coercition. La perception que le système fiscal numérique est fiable et sécuritaire renforce cette confiance et encourage les contribuables à se conformer volontairement. En effet, l'étude révèle que lorsque les contribuables perçoivent la technologie utilisée par les autorités fiscales comme transparente et protectrice de leurs données, ils sont plus enclins à adhérer volontairement à leurs obligations fiscales.

L'adoption de la technologie par l'administration fiscale permet également d'améliorer la perception de l'efficacité et de la justice du système, ce qui a un impact positif sur la conformité volontaire (Luttmer et Singhal, 2014). En outre, les travaux de Feld et Frey (2007) indiquent que la confiance envers les systèmes numériques améliore la disposition des contribuables à coopérer, ce qui réduit la nécessité de mesures coercitives.

B. Conformité Forcée et Pouvoir de la Technologie

En cas de non-conformité, les autorités fiscales doivent recourir à des mesures de conformité forcée pour garantir le respect des obligations fiscales. Les stratégies de conformité forcée reposent souvent sur l'utilisation de sanctions, de contrôles et d'audits pour dissuader la fraude fiscale (Allingham et Sandmo, 1972). Toutefois, l'étude montre que l'utilisation de la technologie numérique pour la détection des fraudes et la gestion des audits améliore l'efficacité de ces stratégies de conformité forcée. Les systèmes numériques facilitent la surveillance des transactions et permettent une réponse plus rapide et plus précise en cas de non-conformité.

C. Conformité Confirmatoire : Une Nouvelle Stratégie dans l'Économie Numérique

Cette étude met en lumière la nécessité pour les autorités fiscales d'adopter une troisième stratégie dans l'économie numérique : la **conformité confirmatoire**. Cette approche repose sur l'idée que les autorités fiscales doivent non seulement appliquer la loi de manière stricte (comme dans la conformité forcée) mais aussi s'engager activement dans l'encouragement à la conformité par la **confirmation** de la fiabilité et de la sécurité des technologies fiscales utilisées.

La conformité confirmatoire implique l'utilisation de la technologie non seulement comme un outil de contrôle, mais également comme un moyen de renforcer la confiance des contribuables dans le système.

La conformité confirmatoire prend en compte le fait que les contribuables, en particulier dans l'économie numérique, sont sensibles à la façon dont les informations sont gérées et protégées. Les recherches de Slemrod (2019) indiquent que la transparence des systèmes et la protection des données sont des facteurs déterminants pour le respect volontaire des obligations fiscales dans le contexte numérique. En renforçant la sécurité et la transparence de la technologie utilisée, les autorités fiscales peuvent non seulement inciter à la conformité volontaire, mais aussi réduire la nécessité de mesures coercitives, en favorisant une relation plus collaborative et confirmatoire avec les contribuables.

Conclusion

Cette étude explore l'impact de la transformation numérique sur le comportement de conformité fiscale des micro-multinationales au Maroc, en se fondant sur le modèle UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology). À travers une méthodologie qualitative basée sur des entretiens semi-directifs, l'analyse des résultats met en lumière la manière dont l'adoption de la technologie influence la perception et la pratique des contribuables dans un contexte fiscal de plus en plus digitalisé.

Les principaux résultats montrent que les facteurs de **Performance Expectancy**, **Effort Expectancy**, **Social Influence**, et **Perceived Risk** jouent un rôle clé dans l'acceptation des systèmes numériques par les contribuables. La perception d'une réduction des coûts et des manipulations grâce à l'automatisation des processus fiscaux encourage une plus grande conformité volontaire. En parallèle, la facilité d'utilisation des outils numériques facilite le respect des obligations fiscales, tout en augmentant l'efficacité et la transparence des procédures, comparées aux méthodes manuelles.

L'analyse des résultats révèle également que la confiance dans le système technologique repose sur une infrastructure solide, assurant la sécurité des données et la protection contre les risques perçus. Dans ce contexte, les autorités fiscales doivent continuer à renforcer l'infrastructure numérique pour dissiper les réticences et promouvoir une adoption plus large des systèmes technologiques. Par ailleurs, l'influence sociale et la visibilité des actions entreprises par l'administration fiscale en matière de fiscalité numérique jouent un rôle significatif dans la perception des contribuables, en particulier pour les entreprises évoluant dans un modèle économique basé sur les plateformes.

Enfin, cette recherche souligne l'importance de la **conformité confirmatoire** comme nouvelle approche stratégique. En complément des stratégies traditionnelles de conformité volontaire et de conformité forcée, la conformité confirmatoire repose sur un équilibre entre contrôle, sécurité, et accompagnement des contribuables dans l'utilisation des nouvelles technologies. Dans l'économie numérique, il s'avère crucial que les autorités fiscales s'engagent activement avec les contribuables pour établir une relation de confiance, condition essentielle à une conformité durable et volontaire.

En conclusion, cette étude met en évidence la nécessité pour les administrations fiscales d'évoluer vers une gestion numérique de la fiscalité, intégrant des technologies fiables et performantes. L'objectif ultime est de créer un environnement où la technologie n'est pas seulement un outil de conformité, mais un levier d'engagement et de confiance pour les

contribuables. À l'avenir, de nouvelles recherches pourraient explorer davantage l'impact des innovations technologiques émergentes, comme l'intelligence artificielle et la blockchain, sur la conformité fiscale et la relation entre les contribuables et l'administration fiscale dans un contexte de transformation numérique continue.

Références

- Alabede, J. O., Ariffin, Z. Z., & Idris, K. M. (2011). Investigates the impact of emotional reactions, attitudes, and perceptions on tax compliance.
- Alm, J., & McClelland, G. H. (1999). Taxpayer Compliance: An Agenda for Research. *Journal of the American Taxation Association*, 21(S1), 54-77.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370.
- Bobek, D. D., & Hatfield, R. C. (2003). Explores psychological factors affecting tax compliance.
- Boyatzis, R. E. (1998). Advocates for theory-driven thematic analysis in qualitative research.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation, and Acceptance Factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley.
- Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. Cambridge University Press.
- Maroney, J., Rupert, T., & Anderson, B. (1998). Studies the effects of perceptions and attitudes on compliance behavior.
- McKerchar, M., Bloomquist, K., & Pope, J. (2013). Researches social psychology's role in compliance decisions.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 69-103.
- Saldana (2016). Recommends theming as suitable for exploring participants' beliefs in phenomenology.
- Sapiei, N. S., & Abdullah, M., & Kasipillai, J. (2014). Examines taxpayer compliance behavior through the lens of psychology and sociology.
- Smith (2017). Suggests the hermeneutic phenomenological approach for understanding taxpayer behavior.
- Trivedi, V. U., Shehata, M., & Lynn, B. (2003). Examines moral sentiments influencing taxpayers' reporting decisions.
- Tyler, T. R. (1990). *Why People Obey the Law*. Yale University Press.

Vazquez, J., & Torgler, B. (2009). Analyzes psychological factors affecting compliance, focusing on cultural influence.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

Yusof, N. A., & Lai, M. L. (2014). Investigates factors influencing compliance from a psychological perspective.