

## **Biais de désirabilité sociale dans les enquêtes bancaires auprès des clients marocains : Mesure, correction et implications méthodologiques**

Social Desirability Bias in Banking Surveys among Moroccan Clients.

- **AUTEUR 1** : Rachid MAGHNIWI,
- **AUTEUR 2** : Pr. Mustapha OUKASSI,

**(1)**: Doctorant, FSJES Souissi, Univ. Mohammed V.

**(2)**: FSJES Souissi, Univ. Mohammed V.



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

**Pour citer cet article** : MAGHNIWI .R & OUKASSI .M (2026)

«Biais de désirabilité sociale dans les enquêtes bancaires auprès des clients marocains : Mesure, correction et implications méthodologiques»,

**IJAME** : Volume 02, N° 19 | Pp: 408 – 420.



DOI : 10.5281/zenodo.19849682  
Copyright © 2026 – IJAME

**Résumé :**

Le biais de désirabilité sociale (BDS) constitue l'une des menaces méthodologiques les plus insidieuses pesant sur la validité interne des enquêtes en sciences de gestion, a fortiori dans les contextes institutionnels à forte asymétrie de pouvoir symbolique. La présente recherche examine systématiquement ce phénomène dans le cadre des enquêtes bancaires menées auprès de clients marocains. À travers une revue critique mobilisant les travaux fondateurs de Crowne & Marlowe (1960), Paulhus (1984) et leurs extensions contextuelles africaines, nous identifions cinq manifestations cardinales du biais. L'article adopte une posture conceptuelle étayée par des observations exploratoires (n=500 clients, région RSK, 2025) visant à illustrer les mécanismes du BDS dans le secteur bancaire marocain. Sur le plan méthodologique, nous proposons un protocole de collecte en cinq étapes intégrant l'échelle MCS-10, la randomisation des items, l'anonymisation certifiée et la correction statistique par repondtération. Les implications redéfinissent les conditions de validité externe de tout modèle structurel fondé sur des données déclaratives dans le secteur bancaire marocain.

**Mots Clés** Désirabilité sociale, enquêtes bancaires, biais de mesure, Marlowe-Crowne, validité interne, Maroc, contexte émergent, UTAUT, satisfaction client

**Abstract :**

Social desirability bias represents one of the most insidious methodological threats to the internal validity of management science surveys, particularly in institutional contexts characterized by strong symbolic power asymmetry. This research systematically examines this phenomenon within the framework of banking surveys conducted among Moroccan clients. Through a critical literature review mobilizing the foundational work of Crowne & Marlowe (1960), Paulhus (1984) and their African contextual extensions, we identify five cardinal manifestations of the bias. The article adopts a conceptual posture supported by exploratory observations (n=500 clients, RSK region, 2025) aimed at illustrating BDS mechanisms in the Moroccan banking sector. On the methodological level, we propose a five-step data collection protocol integrating the MCS-10 scale, item randomization, certified anonymization, and statistical correction through reweighting. The implications redefine the conditions of external validity for any structural model based on declarative data in the Moroccan banking sector.

**Keywords:** Social desirability, banking surveys, measurement bias, Marlowe-Crowne scale, internal validity, Morocco, emerging context, UTAUT, client satisfaction

## Introduction

La recherche empirique en sciences de gestion repose sur un postulat fondateur rarement interrogé : la sincérité du répondant. Or, dès lors que l'enquête mobilise des sujets socialement sensibles — la relation à l'argent, l'usage des services financiers, la confiance envers une institution — ce postulat devient structurellement fragile. Le biais de désirabilité sociale (BDS), défini comme la tendance d'un individu à répondre de manière à projeter une image favorable de lui-même conformément aux normes sociales perçues (Crowne & Marlowe, 1960 ; Edwards, 1953), constitue précisément l'une de ces failles épistémiques que la littérature managériale marocaine et africaine tend à sous-estimer, voire à ignorer.

Dans le contexte bancaire marocain, cette problématique revêt une acuité particulière. Le secteur bancaire y occupe une position symbolique forte : bancarisé à hauteur de 85 % en 2024 selon Bank Al-Maghrib, il incarne simultanément un vecteur de modernisation économique et un espace de rapports d'autorité institutionnels profondément intégrés dans les représentations sociales.

Cette réalité soulève une question méthodologique d'envergure : dans quelle mesure les résultats des enquêtes quantitatives dans le secteur bancaire marocain — notamment celles mobilisant des modèles UTAUT ou TAM — sont-ils contaminés par le BDS ? La contribution de cet article est triple : (i) une taxonomie des manifestations du BDS spécifique au terrain marocain ; (ii) une évaluation de l'adéquation des instruments de mesure existants ; (iii) un protocole de correction en cinq étapes directement applicable aux recherches académiques.

**Positionnement méthodologique :** Cet article adopte une posture *conceptuelle étayée par des observations exploratoires*. Les données mentionnées (n=500 clients, région RSK, 2025) sont issues d'une phase exploratoire préliminaire conduite selon un échantillonnage de commodité (agences volontaires, 12 sites RSK) et une collecte par questionnaire auto-administré, sans prétention à la représentativité statistique. Ces observations servent uniquement à illustrer les mécanismes du BDS décrits dans la littérature. Une étude empirique complète — intégrant une méthode d'échantillonnage probabiliste, une analyse confirmatoire (SEM-PLS) et la validation métrique de la MCS-10 adaptée — constitue le programme de recherche immédiat des auteurs.

## **1 Ancrage Théorique et Épistémologique**

### **1.1 Genèse et conceptualisation du BDS**

Le biais de désirabilité sociale trouve ses racines dans les travaux d'Allen Edwards (1953), qui observa une corrélation systématique entre la désirabilité sociale des items de personnalité et leur fréquence d'approbation. Cette découverte fondatrice fut formalisée par Crowne et Marlowe (1960), dont l'échelle MCS demeure l'instrument de référence six décennies après sa conception.

Paulhus (1984, 1991) proposa une conceptualisation bidimensionnelle distinguant : la gestion des impressions, processus conscient et délibéré par lequel le répondant cherche à se présenter favorablement ; et l'auto-illusion, processus inconscient par lequel il se croit sincèrement supérieur à la moyenne. Cette distinction est cruciale pour la recherche managériale (Figure 1).  
*Figure 1. Modèle bidimensionnel de Paulhus (1984) adapté au contexte bancaire marocain*  
*Source : Auteurs, adapté de Paulhus (1984)*

Tourangeau et Yan (2007) ont systématisé les déterminants contextuels du BDS : la sensibilité du sujet, la proximité de l'enquêteur avec l'institution, le mode de collecte et les normes culturelles. Ces quatre facteurs convergent précisément dans le contexte des enquêtes bancaires marocaines, faisant de ce terrain un cas d'école pour l'étude des effets cumulatifs du BDS.

### **1.2 Positionnement épistémologique**

Sur le plan épistémologique, la prise en compte du BDS engage une posture de réalisme critique (Bhaskar, 1975) : il existe une réalité objective — comportements bancaires effectifs, niveaux de satisfaction réels — que les instruments ne parviennent à saisir qu'imparfaitement, médiatisée par les représentations sociales. Reconnaître le BDS, c'est reconnaître que la donnée déclarative n'est jamais transparente.

La posture du chercheur-praticien amplifie structurellement ce risque. Lorsque le chercheur est simultanément cadre dirigeant de l'institution étudiée, les répondants sont soumis à une pression d'autorité institutionnelle qui exige des protocoles de distanciation méthodologique spécifiques, que nous formalisons dans la section 5.

## **2 Manifestations du BDS dans le Secteur Bancaire Marocain**

### **2.1 Taxonomie en cinq dimensions**

À partir d'une revue systématique de la littérature croisant les travaux sur le BDS (Nederhof, 1985 ; Van de Mortel, 2008 ; Krumpal, 2013) avec les études disponibles sur les enquêtes en économies africaines, nous identifions cinq manifestations cardinales. Le Tableau 1 (cf. annexe) en présente la synthèse complète avec mécanismes et stratégies de correction.

### **2.2 L'acquiescement systématique**

L'acquiescement désigne la tendance à répondre positivement à tout item indépendamment de son contenu. Dans le contexte marocain, face à un représentant d'une institution bancaire, la propension à l'acquiescement est considérablement amplifiée par la distance hiérarchique et le collectivisme culturel (Hofstede, 2001). Des travaux africains comparables documentent ce phénomène : Bolarinwa et al. (2015) ont mesuré un taux d'acquiescement de 68 % dans des enquêtes bancaires nigérianes face à des agents institutionnels identifiés, et Osei-Bonsu et al. (2021) ont confirmé ce mécanisme au Ghana dans des enquêtes sur l'adoption du mobile banking. Les échelles de Likert administrées dans ce contexte génèrent une distribution skewée vers les valeurs positives, invalidant partiellement les tests de normalité requis par les modèles SEM-PLS.

### **2.3 Le biais de modernité**

Lorsqu'un client est interrogé sur son usage des services digitaux bancaires, il est soumis à une pression normative de modernité (Figure 2). Dans nos observations exploratoires conduites auprès de 500 clients dans la région RSK, un écart de 24 points a été constaté entre les taux d'usage digital déclarés (72 %) et les taux effectifs mesurés par les logs système (48 %). Cet écart illustratif s'inscrit dans une tendance documentée par Agyekum et al. (2016) au Ghana, où des écarts similaires entre usage déclaré et effectif du mobile banking ont été quantifiés, soulignant le caractère structurel du biais de modernité dans les contextes africains émergents.

*Figure 2. Entonnoir de déperdition du BDS dans les enquêtes bancaires marocaines Source : Auteurs, observations terrain RSK (2025)*

### **2.4 Minimisation des incidents et surestimation de la satisfaction**

Les clients tendent à minimiser les expériences négatives par crainte de conséquences sur leur relation bancaire, même dans un cadre académique. La satisfaction globale est surévaluée par réciprocité sociale (Cialdini, 2001) : le client perçoit l'enquête comme un acte d'attention et répond par courtoisie. Diallo et Brée (2018) ont documenté ce phénomène en Afrique sub-

saharienne, montrant que les scores de satisfaction bancaire déclarés dépassent systématiquement de 15 à 20 points les mesures comportementales objectives.

### 3 Instruments de Mesure Adaptés au Contexte Marocain

#### 3.1 L'échelle Marlowe-Crowne : adaptations

L'échelle originale (33 items anglophones) présente des limites en contexte marocain. La version abrégée MCS-10 (Strahan & Gerbasi, 1972), validée transculturellement ( $r$  test-retest = 0,74–0,89), offre une alternative maniable. Nous proposons son adaptation bilingue darija/français avec double validation par traduction-retraduction et focus groups (n=15 clients marocains).

#### 3.2 Techniques indirectes

La technique tierce-personne reformule les questions sensibles : au lieu de « Avez-vous eu des difficultés à rembourser un crédit ? », on pose « Pensez-vous que des clients dans votre situation rencontrent parfois des difficultés ? ». Cette reformulation déplace la menace ego-protectrice et produit des estimations significativement moins biaisées (Joinson & Banyard, 1994).

*Figure 3. Écart BDS : données déclarées vs. données objectives — 6 dimensions bancaires*  
*Source : Auteurs, données exploratoires RSK 2025 vs. logs SI Attijariwafa Bank*

### 4 Résultats Exploratifs

**Note préliminaire :** Les résultats présentés dans cette section sont de nature *exploratoire et illustrative*, issus d'une phase préliminaire (n=500 clients, région RSK, 2025) menée par échantillonnage de commodité (12 agences volontaires Attijariwafa Bank). La collecte a été effectuée par questionnaire auto-administré en agence sur une période de 8 semaines (septembre–octobre 2025). Ces observations n'ont pas fait l'objet d'une validation psychométrique formelle et ne sont pas généralisables au sens statistique. Leur vocation est de documenter qualitativement l'existence et l'ampleur potentielle du BDS dans ce contexte spécifique.

#### 4.1 Principaux constats observationnels

Dimension observée	BDS	Indicateur déclaré	Indicateur objectif (logs)	Écart observé
Usage digital (app mobile)	(app)	72 %	48 %	+24 pts
Satisfaction globale (/10)		8,2	6,7 (NPS interne)	+1,5 pts
Incidents de remboursement	de	3 %	11 % (CRB)	-8 pts
Préférence canal digital		61 % digital	39 % (flux SI)	+22 pts

Tableau 1. Observations exploratoires : écarts BDS mesurés (RSK, 2025, n=500, échantillon de commodité) Source : Auteurs

Ces écarts, bien que non généralisables, présentent une cohérence interne remarquable avec les patterns documentés dans la littérature africaine (Agyekum et al., 2016 ; Diallo & Brée, 2018) et légitiment la mise en place d'un protocole de correction systématique.

#### 5 Protocole de Correction Méthodologique

Nous formalisons un protocole de correction du BDS en cinq étapes séquentielles, applicables aux enquêtes quantitatives dans le secteur bancaire marocain.

Le Tableau 2 ci-dessous en présente la structure complète.

Étape	Procédure opérationnelle	Justification épistémique
<b>1. Pré-collecte</b>	Administration pilote (n=30) avec MCS-10 intégré en items dispersés dans le questionnaire	Détection du profil de désirabilité avant déploiement principal
<b>2. Segmentation</b>	Score MCS-10 $\geq 7$ : sujets à haute désirabilité isolés pour repondtération différenciée	Évite la contamination de l'échantillon principal
<b>3. Collecte principale</b>	Mode auto-administré hors agence ; anonymat certifié ; enquêteur externe indépendant	Suppression de l'effet d'autorité institutionnelle
<b>4. Contrôle post-hoc</b>	Test de non-réponse Armstrong & Overton ; ANOVA entre vagues de collecte successives	Validation de l'absence de biais systématique résiduel

Étape	Procédure opérationnelle	Justification épistémique
<b>5. Correction statistique</b>	Repondtération inverse sujets MCS élevés + intégration score MCS comme covariable SEM-PLS	Ajustement des estimateurs structurels pour validité externe

Tableau 2. Protocole de correction du BDS en 5 étapes Source : Auteurs, adapté de Tourangeau & Yan (2007) et Podsakoff et al. (2003)

### 5.1 Phase de pré-collecte

L'administration pilote (n=30) doit inclure le MCS-10 en items dispersés — non regroupés en bloc — pour éviter l'alerte des répondants. Une moyenne MCS-10 supérieure à 6/10 dans le pilote signale une pression normative excessive exigeant des modifications du protocole avant déploiement principal.

### 5.2 Correction post-collecte

La méthode la plus rigoureuse intègre le score MCS-10 comme covariable dans les équations structurelles (Podsakoff et al., 2003). La repondtération inverse des sujets à fort score MCS réduit leur influence disproportionnée sur les estimateurs. Le test de Harman (1976) demeure un minimum requis pour toute soumission à comité de lecture.

## 6 Implications pour la Recherche et la Pratique

### 6.1 Implications académiques

Si un nombre significatif d'études UTAUT et TAM dans le secteur bancaire africain n'ont pas contrôlé le BDS, leurs coefficients de régression et  $R^2$  sont potentiellement surestimés. Des méta-analyses intégrant le contrôle du BDS comme modérateur permettraient de purger ces effets. Au niveau doctoral, l'intégration systématique du protocole MCS-10 devrait être encouragée par les jurys marocains.

### 6.2 Implications managériales et réglementaires

Les enquêtes NPS et CSAT déployées par les banques marocaines sont structurellement exposées au BDS dès lors qu'administrées par des conseillers identifiés. Nous recommandons une séparation fonctionnelle entre mesure (mode externe anonymisé) et dialogue relationnel. Bank Al-Maghrib devrait exiger, dans ses cahiers des charges, la publication des scores de correction BDS appliqués.

## 7 Discussion Critique et Limites

La taxonomie repose sur une revue de littérature et des observations exploratoires ponctuelles ; une étude méta-analytique permettrait de la valider empiriquement. La validité transculturelle

de la MCS-10 adaptée doit être établie par une étude psychométrique dédiée avant toute utilisation comparative. Enfin, notre protocole n'a pas encore été testé dans le cadre d'une large enquête bancaire expérimentale — ce qui constitue notre programme de recherche immédiat en collaboration avec l'équipe LARMODADD, Université Mohammed V.

Les études empiriques africaines comparatives demeurent rares sur ce sujet spécifique. Les travaux de Bolarinwa et al. (2015) au Nigéria, d'Agyekum et al. (2016) au Ghana, et de Diallo & Brée (2018) en Afrique sub-saharienne constituent des jalons utiles, mais l'hétérogénéité des contextes régionaux africains invite à la prudence dans les comparaisons directes avec le contexte marocain.

## 8 Conclusion et Perspectives

Le biais de désirabilité sociale est, dans le contexte des enquêtes bancaires marocaines, non pas une anomalie marginale mais une réalité structurelle dont l'ampleur a été systématiquement sous-estimée. La présente recherche a établi que ce biais opère selon cinq mécanismes distincts, chacun ancré dans des dynamiques culturelles et institutionnelles spécifiques.

Face à ces manifestations, le chercheur dispose d'un arsenal méthodologique éprouvé — l'échelle MCS-10 et ses adaptations, les techniques indirectes, la correction statistique — que la communauté académique marocaine doit s'approprier. La qualité de la recherche en sciences de gestion dans les contextes émergents ne se mesure pas à l'adoption de modèles conceptuels sophistiqués, mais à la rigueur avec laquelle les conditions locales de production des données sont prises en charge méthodologiquement.

Les perspectives de recherche immédiates incluent : (1) la conduite d'une enquête empirique large (n>500) avec échantillonnage probabiliste stratifié par agence ; (2) la validation psychométrique complète de la MCS-10 adaptée darija/français ; (3) l'extension comparative à d'autres marchés africains francophones pour tester la généralisabilité du modèle.

**Annexe — Taxonomie des manifestations du BDS**

<b>Manifestation du BDS</b>	<b>Mécanisme cognitif sous-jacent</b>	<b>Stratégie de correction recommandée</b>
<b>Acquiescement systématique</b>	Conformité normative face à l'autorité institutionnelle bancaire	Randomisation items ; formulation négative alternée
<b>Surreprésentation de l'usage digital</b>	Attribution d'un statut social valorisant à la maîtrise technologique	Échelle MCS-10 ; format indirect tierce-personne
<b>Minimisation des incidents bancaires</b>	Crainte de conséquences perçues sur la relation bancaire	Anonymisation certifiée ; enquêteur externe hors agence
<b>Surestimation de la satisfaction</b>	Réciprocité sociale vis-à-vis de l'enquêteur-représentant	Mode auto-administré ; séparation enquête / relation
<b>Distorsion des préférences déclarées</b>	Pression de conformité aux normes de modernité perçues	Expérimentation conjointe (conjoint analysis)

*Source : Auteurs, sur la base de Paulhus (1984), Nederhof (1985), Tourangeau & Yan (2007)*

## Références Bibliographiques

- Agyekum, F. K., Haifeng, H., Agyekum, H., & Sarkodie, O. A. (2016). Consumer acceptance of internet banking in Ghana. *Advances in Computer Science: An International Journal*, 5(1), 1–8.
- Ballard, R., Crino, M. D., & Rubinfeld, S. (1988). Social desirability response bias and the Marlowe-Crowne Social Desirability Scale. *Psychological Reports*, 63(1), 227–237.
- Bank Al-Maghrib (2024). Rapport annuel sur la supervision bancaire. Rabat : Direction de la Supervision Bancaire.
- Bhaskar, R. (1975). *A Realist Theory of Science*. Leeds: Leeds Books.
- Bolarinwa, O. A., Salisu, M., Okafor, A., & Akande, T. M. (2015). Social desirability bias in survey research in Nigeria : A systematic review. *International Journal of Public Health*, 4(2), 44–52.
- Cialdini, R. B. (2001). *Influence: Science and Practice* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Crowne, D. P., & Marlowe, D. (1960). A new scale of social desirability independent of psychopathology. *Journal of Consulting Psychology*, 24(4), 349–354.
- Diallo, M. F., & Brée, J. (2018). Customer satisfaction in sub-Saharan African banking: Socially desirable responses and measurement challenges. *African Journal of Economic and Management Studies*, 9(3), 358–374.
- Edwards, A. L. (1953). The relationship between the judged desirability of a trait and the probability that the trait will be endorsed. *Journal of Applied Psychology*, 37(2), 90–93.
- El Mouden, R., & Oukassi, M. (2025). Open Banking et adoption numérique dans le secteur bancaire marocain : une analyse UTAUT sur 500 clients de la région RSK. *IJAFAME*, 6(2), 45–78.
- Harman, H. H. (1976). *Modern Factor Analysis* (3rd ed.). Chicago: University of Chicago Press.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Joinson, A., & Banyard, P. (1994). Assessing interview, questionnaire and response bias. *Nurse Researcher*, 2(2), 25–35.
- Krumpal, I. (2013). Determinants of social desirability bias in sensitive surveys: A literature review. *Quality & Quantity*, 47(4), 2025–2047.
- Nederhof, A. J. (1985). Methods of coping with social desirability bias: A review. *European*

Journal of Social Psychology, 15(3), 263–280.

Osei-Bonsu, N., Abor, J. Y., & Bonsu, S. (2021). Mobile banking adoption in Ghana: The role of social influence and desirability bias. *Journal of African Business*, 22(3), 402–418.

Paulhus, D. L. (1984). Two-component models of socially desirable responding. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(3), 598–609.

Paulhus, D. L. (1991). Measurement and control of response bias. In J. P. Robinson et al. (Eds.), *Measures of Personality and Social Psychological Attitudes* (pp. 17–59). San Diego: Academic Press.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903.

Strahan, R., & Gerbasi, K. C. (1972). Short, homogeneous versions of the Marlowe-Crowne Social Desirability Scale. *Journal of Clinical Psychology*, 28(2), 191–193.

Tourangeau, R., & Yan, T. (2007). Sensitive questions in surveys. *Psychological Bulletin*, 133(5), 859–883.

Van de Mortel, T. F. (2008). Faking it: Social desirability response bias in self-report research. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 25(4), 40–48.

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.