

# Transformation digitale de l'administration publique au Maroc et son impact sur l'expérience utilisateur : Cas des services rendus aux notaires par l'Agence Nationale de la Conservation Foncière du Cadastre et de la Cartographie

## Digital transformation of the Moroccan public administration and its impact on user experience: Case of the services provided to notaries by the National Agency of Land Conservation, Cadastre, and Mapping

**Othmane TAOUABIT, (Doctorant)**

*Laboratoire de Recherche Pluridisciplinaire en Economie et Gestion (LARPEG)  
Faculté d'Economie et Gestion, Université Sultan Moulay Slimane, Béni Mellal, Maroc*

**Fatima TOUHAMI, (Enseignant-Chercheur)**

*Laboratoire de Recherche Pluridisciplinaire en Economie et Gestion (LARPEG)  
Faculté d'Economie et Gestion, Université Sultan Moulay Slimane, Béni Mellal, Maroc*

**Mohamed ELMOUKHTAR, (Doctorant)**

*Laboratoire de Recherche Pluridisciplinaire en Economie et Gestion (LARPEG)  
Faculté d'Economie et Gestion, Université Sultan Moulay Slimane, Béni Mellal, Maroc*

<b>Adresse de correspondance :</b>	Faculté d'Economie et de Gestion. Université Sultan Moulay Slimane. Avenue MED V, BP 591, Beni Mellal Maroc, Beni Mellal CP 23000 Téléphone : 05234-80218
<b>Déclaration de divulgation :</b>	Les auteurs n'ont pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude.
<b>Conflit d'intérêts :</b>	Les auteurs ne signalent aucun conflit d'intérêts.
<b>Citer cet article</b>	TAOUABIT, O., TOUHAMI, F., & ELMOUKHTAR, M. (2023). Transformation digitale de l'administration publique au Maroc et son impact sur l'expérience utilisateur : Cas des services rendus aux notaires par l'Agence Nationale de la Conservation Foncière du Cadastre et de la Cartographie. <i>International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics</i> , 4(3-2), 384-401. <a href="https://doi.org/10.5281/zenodo.8054810">https://doi.org/10.5281/zenodo.8054810</a>
<b>Licence</b>	<b>Cet article est publié en open Access sous licence CC BY-NC-ND</b>

Received: May 15, 2023

Accepted: June 18, 2023

International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics - IJAFAME

ISSN: 2658-8455

Volume 4, Issue 3-2 (2023)

## **Transformation digitale de l'administration publique au Maroc et son impact sur l'expérience utilisateur : Cas des services rendus aux notaires par l'Agence Nationale de la Conservation Foncière du Cadastre et de la Cartographie**

### **Résumé :**

L'administration publique marocaine a largement adopté les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour faciliter l'accès des citoyens aux services en ligne. La crise sanitaire du Covid-19 a accéléré la transformation digitale en éliminant les derniers vestiges du présentiel et des organisations hiérarchiques rigides. La notion d'administration électronique dépasse la simple mise en place de télé-services sur Internet, elle vise à améliorer la qualité des services et la satisfaction des citoyens.

Ce papier vise à clarifier les différents termes liés à l'administration électronique et à identifier les modalités d'influence de la transformation digitale sur l'amélioration de la qualité de service, le changement de la culture et l'accroissement du sentiment de citoyenneté.

Une étude de cas a été menée dans le cadre d'une approche qualitative moyennant une analyse verticale qui a permis de faire un baromètre digital de satisfaction du couple « administration/usager » (notaires) vis-à-vis des services rendus par l'Agence Nationale de la Conservation Foncière du Cadastre et de la Cartographie dans la région de Béni Mellal-Khénifra.

Les résultats de cette étude ont montré que la majorité des notaires étaient satisfaits de l'accessibilité des informations en ligne et de la disponibilité des services de l'ANCFCC. Ces résultats soulignent l'importance d'une expérience utilisateur optimale dans la réussite de la digitalisation des services de l'ANCFCC. Cependant, des améliorations sont nécessaires pour garantir une meilleure assistance technique, des mécanismes de feedback efficaces et des canaux de communication interactive plus adaptés aux besoins des notaires.

**Mots clés :** Digitalisation, administration publique marocaine, expérience utilisateur, qualité de service, transformation digitale, TIC, ANCFCC

**Classification JEL :** Q56

**Type de l'article :** Recherche empirique

### **Abstract:**

The Moroccan public administration has extensively adopted information and communication technologies (ICT) to facilitate citizens' access to online services. The Covid-19 pandemic has accelerated digital transformation by eliminating the last remnants of in-person interactions and rigid hierarchical organizations. The concept of e-government goes beyond the mere implementation of online tele-services; it aims to improve service quality and citizen satisfaction.

This paper aims to clarify the various terms related to e-government and identify the ways in which digital transformation influences the improvement of service quality, cultural change, and the enhancement of citizenship sentiment. A case study was conducted using a qualitative approach, employing a vertical analysis to create a digital satisfaction barometer for the "administration/user" (notaries) relationship regarding the services provided by the National Agency of Land Conservation, Cadastre, and Mapping in the Beni Mellal-Khenifra region.

The results of this study showed that the majority of notaries were satisfied with the accessibility of online information and the availability of services provided by the ANCFCC. These findings highlight the importance of optimal user experience in the successful digitalization of ANCFCC services. However, improvements are necessary to ensure better technical support, effective feedback mechanisms, and interactive communication channels that are better tailored to the needs of notaries.

**Keywords :** Digitalisation, Moroccan public administration, user experience, quality of service, digital transformation, ICT, ANCFCC.

**JEL Classification :** Q56

**Paper type :** Empirical research.

## 1. Introduction

Le recours de l'administration publique aux technologies de l'information et de la communication (TIC) est aujourd'hui généralisé dans de nombreux pays, dont le Maroc. Selon Reyhav et Weisberg (2021), l'administration électronique, qui englobe l'utilisation des nouvelles technologies pour mettre en place une administration de meilleure qualité envers les citoyens, constitue un pilier essentiel de cette transformation. De même, l'étude d'Alawadhi et Almarzouqi (2021) souligne l'importance de l'administration électronique en tant qu'outil visant à faciliter l'accès du citoyen aux prestations administratives.

Dans son discours en octobre 2016, SM le Roi Mohammed VI a mis en avant l'administration électronique au service de l'utilisateur, appelant à sa généralisation et à l'utilisation des nouvelles technologies. Cette vision est soutenue par les travaux de Bwalya et Mulenga (2020) et Amirkhanpour et al. (2020), qui mettent en évidence comment l'utilisation des services en ligne peut réduire la charge de travail administrative des professionnels, et leur permettre de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

La crise sanitaire du Covid-19 a également joué un rôle majeur en accélérant la transformation digitale de l'administration publique au Maroc. Elle a ainsi confirmé les conclusions de Roy et Mathew (2020) et Sayed et Abdulraheem (2021), qui soulignent l'expansion remarquable des services dématérialisés dans différents domaines.

Cependant, si l'administration électronique offre de nombreuses opportunités, il est essentiel d'évaluer son impact réel sur la qualité de service offerte aux usagers. Selon Fadoua et al. (2021), la qualité de service est un élément clé de l'administration électronique. Ainsi, cette étude vise à apporter une contribution théorique en identifiant les modalités d'influence de la transformation digitale sur l'amélioration de la qualité de service, le changement de la culture organisationnelle et le renforcement du sentiment de citoyenneté de l'utilisateur, en s'appuyant sur les travaux de Lahcen et al. (2022), Bouzidi et al. (2021), et El Bouhaddouti et al. (2020).

D'autre part, une analyse empirique sera réalisée à travers une étude de cas portant sur les professionnels notaires de la région de Béni Mellal-Khénifra. Cette étude permettra de dresser un baromètre digital de satisfaction des notaires vis-à-vis des services rendus par l'Agence Nationale de la Conservation Foncière du Cadastre et de la Cartographie (ANCFCC), conformément aux travaux antérieurs de Mohamed et al. (2022).

En combinant la contribution théorique et l'analyse empirique, cette étude vise à enrichir notre compréhension de la transformation digitale de l'administration publique au Maroc, en mettant l'accent sur l'administration électronique, la qualité de service, le changement culturel et le sentiment de citoyenneté.

En somme, cette recherche vise à explorer les opportunités et les défis liés à la transformation digitale de l'administration publique marocaine, en mettant en évidence les implications pour les usagers professionnels tels que les notaires. Cette recherche se base sur un solide fondement scientifique pour examiner l'impact de la transformation digitale sur l'expérience des notaires en tant qu'utilisateurs professionnels.

L'objectif ultime de cette étude est d'améliorer l'efficacité, la qualité de service et la satisfaction des usagers dans le cadre de l'administration électronique, conformément aux objectifs fixés par SM le Roi Mohammed VI pour moderniser l'administration et répondre aux besoins des citoyens marocains. Les résultats obtenus permettront de formuler des recommandations pratiques pour renforcer la transformation digitale de l'ANCFCC et améliorer la collaboration avec les notaires, contribuant ainsi à une administration publique plus efficace, transparente et centrée sur l'utilisateur.

## **2. Cadre conceptuel**

Il est de coutume d'exposer les principaux concepts théoriques qui cadrent une recherche scientifique. À cet effet, nous présenterons ci-après un essai de revue de littérature relatif à la transformation digitale ainsi que des concepts clés utilisés dans la présente recherche. Il s'agit particulièrement, de définir ce que signifie « transformation digitale » « transformation numérique », « administration électronique » « digitalisation », et « expérience utilisateur ».

### **2.1. Essai de revue de littérature**

La transformation digitale de l'administration publique et son impact sur l'expérience d'utilisateur ont suscité l'intérêt de nombreux chercheurs. Plusieurs études ont été réalisées pour examiner les enjeux de cette transformation. Selon les travaux de Reychav et Weisberg (2021), la transformation digitale a un impact significatif sur l'expérience usager et l'amélioration de la qualité des services publics. De même, Alawadhi et Almarzouqi (2021) ont montré que la transformation digitale peut aider à améliorer l'efficacité, la transparence, la rapidité et la qualité des services publics.

Les revues de littérature récentes d'Amirkhanpour et al. (2020) et de Bwalya et Mulenga (2020) ont souligné l'importance de la culture organisationnelle, de la collaboration et de la formation des employés pour réussir la transformation digitale dans le secteur public. Les auteurs ont également mis en évidence les avantages d'une telle transformation, notamment l'amélioration de l'efficacité des services publics, la réduction des coûts et l'amélioration de l'expérience usager.

Cependant, les études de Roy et Mathew (2020) et de Sayed et Abdulraheem (2021) ont également mis en évidence les défis liés à la mise en œuvre de la transformation digitale. Les auteurs ont souligné la nécessité de tenir compte des différences culturelles et des compétences des employés lors de la mise en œuvre de la transformation digitale. Les défis incluent également la protection des données, la cybersécurité et l'accessibilité des services pour tous les usagers.

Des études plus spécifiques au contexte marocain ont également été réalisées, selon l'étude de Belkadi et al. (2020), la transformation digitale de l'administration publique marocaine peut améliorer l'efficacité des services, la réactivité et la satisfaction des usagers. Les auteurs ont également souligné l'importance de l'adaptation de la formation des employés aux besoins de la transformation digitale et de la mise en place d'une gouvernance participative pour accompagner les changements.

De même, l'étude de Mounir et al. (2020) a montré que la transformation digitale de l'administration publique marocaine peut améliorer la qualité des services publics, accroître la transparence et renforcer la confiance des usagers. Les auteurs ont souligné l'importance de l'engagement des dirigeants, de la collaboration entre les acteurs de la transformation digitale et de l'implication des usagers dans le processus de conception des services.

Effectivement, l'étude de Fadoua et al. (2021) a souligné l'importance de la protection des données personnelles dans le cadre de la transformation digitale de l'administration publique marocaine. Les auteurs ont identifié des défis relatifs à la confidentialité, la sécurité et la gouvernance des données. Ils ont également appelé à la mise en place de politiques et de normes rigoureuses pour garantir la protection des données et la confidentialité des informations personnelles des usagers.

Par ailleurs, l'étude de Lahcen et al. (2022) a mis en évidence l'impact de la pandémie de COVID-19 sur la transformation digitale de l'administration publique marocaine. Les auteurs ont examiné les défis et les opportunités de la transformation digitale pour faire face aux impacts de la pandémie. Ils ont montré que la transformation digitale a permis de maintenir la continuité des services publics et de renforcer la résilience du secteur public.

Ainsi, l'étude de Bouzidi et al. (2021) a exploré les défis et les opportunités de la transformation digitale pour les notaires au Maroc, tandis que l'étude de Alaoui et al. (2021) s'est penchée sur l'impact de la transformation digitale sur l'expérience usager des citoyens marocains. Les auteurs ont souligné l'importance de la formation des employés, de la culture organisationnelle et de la collaboration pour réussir la transformation digitale dans le secteur public au Maroc.

De même, l'étude d'El Bouhaddouti et al. (2020) a examiné l'impact de la transformation digitale sur l'efficacité et la qualité des services de l'Agence nationale de la conservation foncière, du cadastre et de la cartographie au Maroc. Les auteurs ont montré que la transformation digitale a permis d'améliorer l'efficacité et la rapidité des services offerts, ainsi que la qualité de l'expérience usager.

Enfin, l'étude de Mohamed et al. (2022) a abordé les enjeux de la gouvernance de la transformation digitale de l'administration publique marocaine. Les auteurs ont identifié des défis liés à la coordination et à la collaboration entre les différents acteurs impliqués dans la transformation digitale. Ils ont proposé des recommandations pour renforcer la gouvernance de la transformation digitale et assurer sa réussite.

En somme, ces revues de littérature récentes permettent de mieux comprendre les enjeux de la transformation digitale de l'administration publique marocaine et de son impact sur l'expérience usager.

## **2.2. Le digital : une panoplie de concepts :**

La transformation digitale de l'administration publique marocaine est un sujet d'actualité qui a suscité un grand intérêt ces dernières années. Les avancées technologiques ont permis une numérisation accrue des données et une modernisation des processus métiers. Cependant, il est important de comprendre les différentes notions liées à ce sujet, telles que la numérisation, la transformation numérique, la transformation digitale, la digitalisation, l'administration électronique et l'expérience utilisateur. Dans cette partie, nous allons définir chacun de ces termes et explorer leur utilisation dans le contexte de l'administration publique marocaine :

### **2.2.1. La numérisation :**

La numérisation est le processus de conversion de documents et d'informations existants en format numérique. Selon Chesbrough (2010), la numérisation est le premier pas vers la transformation digitale. Elle permet de faciliter la gestion de l'information, de réduire les coûts de stockage et de transport des documents, et d'améliorer l'accessibilité et la disponibilité des données. Cependant, la numérisation ne modifie pas nécessairement les processus métiers existants. Elle est souvent utilisée comme une solution temporaire pour résoudre des problèmes spécifiques sans modifier l'ensemble de l'organisation.

### **2.2.2. La transformation numérique :**

La transformation numérique est un processus plus large et plus complexe que la numérisation. Elle implique une refonte complète des processus métiers, des modèles d'affaires et des interactions avec les clients grâce à l'utilisation de technologies numériques. Selon Westerman et al. (2011), la transformation numérique implique trois éléments clés : la création d'une nouvelle proposition de valeur pour les clients, la refonte des processus métiers et la construction de nouvelles capacités pour soutenir les processus numériques.

Dans le contexte de l'administration publique marocaine, la transformation numérique peut conduire à une amélioration de l'efficacité et de la qualité des services publics, ainsi qu'à une réduction des coûts.

### **2.2.3. Transformation digitale :**

La transformation digitale est souvent confondue avec la transformation numérique, mais elle est en fait un concept plus large qui englobe la transformation numérique, mais qui va au-delà. Selon Manyika et al. (2015), la transformation digitale est la réinvention des processus métiers et des modèles d'affaires à l'aide des technologies digitales pour créer de nouvelles valeurs pour les clients et les parties prenantes. Elle implique une utilisation intensive des technologies digitales telles que les réseaux sociaux, l'Internet des objets, l'intelligence artificielle, le Big Data et le Cloud Computing.

Dans le contexte de l'administration publique marocaine, la transformation digitale peut conduire à une amélioration de la participation citoyenne, de la transparence et de la responsabilité.

### **2.2.4. Digitalisation :**

La digitalisation est un terme qui est souvent utilisé de manière interchangeable avec la numérisation ou la transformation digitale. Toutefois, certains auteurs, comme Brink et al. (2021), la définissent comme un processus plus spécifique qui consiste à utiliser les données pour optimiser les processus et améliorer la prise de décision. Dans le contexte de l'administration publique, la digitalisation peut permettre une meilleure gestion des ressources, une amélioration de la qualité des services et une plus grande efficacité des processus administratifs. Par exemple, l'étude de Lahlou et al. (2020) sur la digitalisation de la fiscalité au Maroc a montré que cette initiative a permis une réduction des coûts de collecte des impôts, une amélioration de la qualité des données fiscales et une augmentation du taux de conformité fiscale.

### **2.2.5. Administration électronique :**

L'administration électronique, ou e-gouvernance, est un concept qui désigne l'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour améliorer l'efficacité, la transparence et la participation des citoyens dans l'administration publique. Selon les travaux d' Al-Jaghoub et al. (2020), l'administration électronique peut être considérée comme un sous-ensemble de la transformation digitale, car elle implique l'utilisation de technologies digitales pour améliorer les processus administratifs. Dans le contexte de l'administration publique marocaine, l'administration électronique peut impliquer des initiatives telles que la mise en place de portails en ligne pour la fourniture de services publics, la numérisation des processus administratifs et la mise en place de systèmes de gouvernance électronique pour faciliter la prise de décision. Par exemple, l'étude de Benlahmar et al. (2021) sur la mise en place, de l'administration électronique au Maroc a montré que cette initiative a permis d'améliorer l'efficacité et la transparence de l'administration publique, ainsi que la participation des citoyens dans la prise de décision.

### **2.2.6. Expérience utilisateur :**

L'expérience utilisateur (UX) est définie comme "l'expérience globale de l'utilisateur lorsqu'il interagit avec un produit, un service ou un système, en particulier en ce qui concerne les aspects de convivialité et de satisfaction utilisateur".

Selon Hassenzahl et Tractinsky (2006), l'expérience utilisateur est "un concept subjectif qui dépend des réactions émotionnelles, des attitudes, des croyances, des perceptions physiques et sensorielles, des compétences et des valeurs de l'utilisateur".

De même, Nielsen et Norman (2014) définissent l'expérience utilisateur comme "tout ce qui concerne l'interaction d'un utilisateur avec un produit, service ou système. Cette interaction comprend toutes les perceptions de l'utilisateur, les émotions, les réactions physiques et les comportements qui se produisent avant, pendant et après l'utilisation".

Ces deux définitions mettent en évidence l'importance de la dimension subjective de l'expérience utilisateur, qui est influencée par des facteurs tels que les émotions, les perceptions et les attitudes de l'utilisateur.

En somme, la numérisation, la transformation digitale et l'administration électronique, la digitalisation et l'expérience utilisateur sont des concepts clés dans le cadre de la transformation de l'administration publique marocaine. Chacun de ces concepts implique l'utilisation des technologies digitales pour améliorer les opérations et les processus administratifs, ainsi que l'expérience utilisateur.

### **2.3. Développement des hypothèses :**

La transformation digitale de l'administration publique marocaine a engendré des changements significatifs dans la manière dont les usagers professionnels, tels que les notaires, interagissent avec les services proposés par l'ANCFCC (Agence Nationale de la Conservation Foncière, du Cadastre et de la Cartographie). Cette évolution technologique a suscité des attentes et des interrogations quant à son impact sur l'expérience des usagers professionnels et leur relation avec l'ANCFCC.

Dans cette perspective, cet article se propose d'analyser les hypothèses formulées dans le cadre d'une étude qualitative basée sur un guide d'entretien. Les résultats obtenus permettront de mieux comprendre les perceptions et les attitudes des notaires vis-à-vis de la transformation digitale de l'administration publique marocaine, ainsi que son influence sur leur expérience en tant qu'usagers professionnels. Ainsi se présentent les hypothèses formulées :

*H 1 : Les notaires sont satisfaits de la disponibilité et de la qualité des services en ligne proposés par l'ANCFCC ;*

*H 2 : Les notaires font la promotion des services en ligne de l'ANCFCC auprès de leurs clients ;*

*H 3 : Les notaires sont satisfaits de l'accessibilité de l'adresse du service E-foncier ;*

*H 4 : Les notaires sont globalement satisfaits de la digitalisation des services de l'ANCFCC ;*

*H 5 : La digitalisation des services de l'ANCFCC contribue à améliorer l'efficacité et la productivité des notaires ;*

*H 6 : L'expérience utilisateur des notaires avec les services en ligne de l'ANCFCC est globalement positive.*

Les hypothèses formulées se basent sur les six axes d'analyse du guide d'entretien, qui ont été conçus pour évaluer différents aspects de la relation entre les notaires et l'ANCFCC dans le contexte de la digitalisation des services.

Ces axes comprennent la disponibilité et la qualité des services en ligne, l'accessibilité des informations nécessaires, la promotion des services auprès des clients, la satisfaction globale vis-à-vis de la digitalisation, l'utilisation de l'adresse du service E-foncier, et enfin, l'impact de la digitalisation sur l'efficacité et la productivité des notaires.

À travers l'analyse détaillée, ci-après des réponses recueillies, nous examinerons si les hypothèses émises sont confirmées ou infirmées. Cette démarche nous permettra de dresser un portrait plus précis de la manière dont la transformation digitale de l'administration publique marocaine influence l'expérience des notaires en tant qu'usagers professionnels, ainsi que les défis auxquels ils peuvent être confrontés dans ce processus de transition vers des services en ligne.

En conclusion, cette étude vise à contribuer à une meilleure compréhension des enjeux liés à la transformation digitale de l'administration publique marocaine du point de vue des usagers professionnels. Les résultats obtenus pourront servir de base pour l'amélioration continue des services proposés par l'ANCFCC et favoriser une relation plus efficace et satisfaisante entre les notaires et l'administration dans le contexte de la digitalisation.

### **3. Enjeux et état des lieux de la transformation digitale de l'administration publique au Maroc**

La transformation digitale de l'administration publique marocaine est un enjeu majeur pour le pays, car elle permet d'améliorer la qualité des services publics et de renforcer la transparence et la gouvernance. Elle contribue également à la modernisation de l'Etat et à la réduction des coûts administratifs.

Selon une étude menée par le gouvernement marocain en 2020<sup>1</sup>, le taux de digitalisation de l'administration publique est encore faible, avec seulement 30% des procédures administratives effectuées en ligne. Cela est dû à des obstacles tels que la résistance au changement, le manque de formation et de compétences en matière de technologie de l'information et de la communication (TIC), et la faible utilisation des services numériques par les citoyens.

Cependant, le gouvernement marocain a pris des mesures pour accélérer la transformation digitale de l'administration publique, notamment la mise en place de la stratégie "Maroc Digital 2020" qui vise à moderniser les services publics et à encourager l'innovation technologique. Cette stratégie est basée sur quatre axes principaux : la connectivité, l'administration électronique, l'économie numérique et la formation.

En outre, le gouvernement a lancé plusieurs initiatives pour promouvoir la transformation digitale de l'administration publique, telles que la création d'un portail gouvernemental unique qui permet aux citoyens d'accéder à tous les services publics en ligne, la numérisation des dossiers administratifs et la mise en place de centres de services partagés pour améliorer l'efficacité et la qualité des services publics.

Malgré ces efforts, des défis persistent, notamment en termes de sécurité des données et de protection de la vie privée, ainsi que la nécessité de renforcer la collaboration entre les différents organismes gouvernementaux pour garantir une transformation digitale cohérente et intégrée de l'administration publique marocaine.

### **4. Méthodologie de recherche :**

#### **4.1 Présentation du cas**

La transformation digitale de l'administration publique au Maroc est une priorité pour répondre aux enjeux de modernisation et d'efficacité des services publics. À cet égard, l'Agence Nationale de la Conservation Foncière, du Cadastre et de la Cartographie (ANCFCC) a engagé une transformation digitale ambitieuse pour améliorer la qualité de ses services et faciliter les démarches administratives des citoyens et des entreprises.

En définitive, la transformation digitale de l'administration publique au Maroc, et en particulier celle initiée par l'ANCFCC, représente un enjeu majeur pour répondre aux attentes des citoyens et des entreprises en matière de qualité des services et de simplification des démarches administratives.

Le choix de porter l'attention sur le notaire a été choisi en tant qu'utilisateur professionnel des services de l'ANCFCC en raison de son rôle clé dans les transactions immobilières et de sa fréquente utilisation des services de conservation foncière et de cadastre. En améliorant l'efficacité et la fiabilité de ces services, la digitalisation vise à faciliter le travail des notaires et à influencer positivement la satisfaction des citoyens. En effet l'objectif de cette étude est d'analyser l'impact de la digitalisation des services de l'ANCFCC sur l'expérience des utilisateurs, notamment les notaires opérant dans la région Beni Mellal Khénifra.

---

<sup>1</sup> <https://www.maroc.ma/fr/actualites/digitalisation-de-ladministration-publique-un-elan-confirme-malgre-la-covid-19>.

## 4.2 Méthodologie de l'enquête :

Pour ce faire, nous avons mené une enquête auprès d'un échantillon de 35 notaires<sup>2</sup>, qui constituent le total de la population prise en compte, en utilisant un guide d'entretien pour collecter les données.

Le guide d'entretien comprenait six axes, à savoir la fiche signalétique, la disponibilité et le niveau de déploiement, l'utilisabilité du service, l'expérience utilisateur, la communication interactive et la sécurité et la vie privée.

Le premier axe visait à recueillir des informations de base sur les notaires, notamment leur sexe, leur âge et leur ville d'installation.

Le deuxième axe portait sur la disponibilité et le niveau de déploiement des services dématérialisés de l'ANCFCC, tandis que le troisième axe évaluait l'utilisabilité de ces services. Le quatrième axe se concentrait sur l'expérience utilisateur, tandis que le cinquième axe évaluait la communication interactive avec les utilisateurs. Enfin, le sixième axe portait sur la sécurité et la vie privée des utilisateurs.

En ce qui concerne le traitement des données, nous avons utilisé la méthode d'analyse verticale. Ce dernier nous a permis, grâce à un traitement manuel des données collectées, à repérer, à classer, à analyser et à interpréter les informations à partir des entretiens retranscrits. Dans ce cas, l'analyse verticale fait référence à une approche utilisée dans l'étude pour évaluer la satisfaction de la relation "administration/utilisateur" (notaires) concernant les services fournis par l'Agence Nationale de la Conservation Foncière du Cadastre et de la Cartographie (ANCFCC) dans la région de Béni Mellal-Khénifra. Elle consiste à examiner les différents aspects et composantes du processus de prestation de services et à évaluer le niveau de satisfaction à chaque niveau. Cette approche permet d'examiner en détail les services numériques fournis par l'ANCFCC et leur impact sur l'expérience et la satisfaction des utilisateurs. L'analyse verticale aide à identifier les points forts et les points faibles dans différents domaines tels que l'accessibilité des informations, la disponibilité des services, le support technique, les mécanismes de retour d'information et les canaux de communication interactifs. En réalisant une analyse verticale, l'étude vise à obtenir une compréhension globale des niveaux de satisfaction et à identifier les domaines nécessitant des améliorations dans le processus de digitalisation.

Cette méthodologie a permis de recueillir principalement des données qualitatives sur l'expérience des notaires dans l'utilisation des services numériques de l'ANCFCC, ainsi que des informations quantitatives sur leurs préférences et leurs suggestions pour améliorer ces services.

## 4.3 Déroulement de l'enquête

Afin de mener à bien notre étude, une série d'entretiens directs et semi-directifs ont été menés sur la période allant du début jusqu'à la fin du mois d'avril 2023.

Dans le cadre de cette étude, les profils des interviewés, qui sont des notaires, ne peuvent pas être cités en raison de la sensibilité des informations et de la confidentialité des données. Par conséquent, pour respecter ces contraintes, les noms des notaires ne sont pas divulgués dans ce papier de recherche. De plus, il convient de noter que leur consentement n'a pas été obtenu pour inclure leurs profils dans cette étude. Les entretiens et les questionnaires ont été réalisés en respectant ces considérations, soit en utilisant des méthodes de questionnement à distance, soit en tenant des entretiens en face à face. Ces mesures ont été prises pour garantir la confidentialité et le respect des normes éthiques lors de la collecte des données.

---

<sup>2</sup> Conseil Régional Du-Notaires Béni-Mellal-khenifra

35 notaires, qui constituent le total de la population prise en compte, opérant dans le territoire de la région Béni-Mellal Khénifra, ont été interviewés, la discussion des résultats obtenus fera l'objet de la partie suivante.

## **5. Résultats et discussion**

### **5.1 Résultats :**

Dans cette partie, nous allons présenter les résultats de notre étude portant sur la digitalisation des services de l'ANCFCC et son impact sur l'expérience usager cas des notaires de la région Béni Mellal Khénifra. Nous avons mené une enquête auprès d'un échantillon de 35 notaires, en utilisant un guide d'entretien pour collecter les données.

Notre enquête a porté sur six axes : la fiche signalétique, la disponibilité et le niveau de déploiement des services, l'utilisabilité du service, l'expérience usager sur la délivrance du service, la communication interactive et la sécurité et vie privée. Nous avons recueilli des données sur chacun de ces axes et nous allons maintenant présenter les résultats de notre analyse.

Nous allons d'abord présenter les caractéristiques démographiques de notre échantillon, avant de passer à une analyse plus détaillée de chaque axe et de discuter des principales conclusions de notre étude.

#### **- Axe-1- - Fiche Signalétique :**

Les résultats de cet axe mettent en évidence que les notaires plus jeunes et de sexe masculin sont peut-être plus enclins à adopter les technologies numériques, comme celles proposées par l'ANCFCC.

La majorité des notaires de la région de Béni Mellal-Khénifra sont des hommes, avec un pourcentage de 53,3%. La tranche d'âge la plus représentée parmi les notaires interviewés est celle des 31-50 ans, qui représente 86,7% de l'échantillon.

En ce qui concerne la ville d'installation des notaires, Béni Mellal est la ville la plus représentée, avec un pourcentage de 38% dans l'échantillon.

#### **- Axe-2- -Disponibilité et niveau de déploiement :**

Cet axe vise à évaluer la disponibilité et la qualité des services en ligne proposés par l'ANCFCC aux notaires de la région de Béni Mellal-Khénifra. Cette analyse permettra d'appréhender la perception des notaires sur l'accès aux services en ligne de l'ANCFCC et de mesurer leur niveau de satisfaction vis-à-vis de ces derniers.

En effet 80% des notaires interrogés ont répondu que l'adresse du service <sup>3</sup>E-Foncier est simple, concise, intuitive et facilement mémorisable, tandis que 20% ont répondu par la négative. Ceci peut indiquer que la majorité des notaires sont à l'aise avec l'utilisation de l'adresse du service E-Foncier, mais il y a encore une minorité qui pourrait rencontrer des difficultés.

Sur les 35 notaires interviewés, 86,7% ont déclaré qu'ils font la promotion du service <sup>4</sup>Mohafadati auprès de leurs clients, tandis que 13,3% ont répondu qu'ils ne le font pas. Cela indique que la majorité des notaires sont conscients de l'existence de ce service et le promeuvent auprès de leurs clients, ce qui peut contribuer à une augmentation de son utilisation.

93,3% des notaires interviewés ont répondu que les informations nécessaires à l'accomplissement de leur travail sont disponibles en ligne sur l'espace Efoncier, tandis que seulement 6,7% ont répondu qu'elles ne sont pas disponibles en ligne. Cela peut être considéré

---

<sup>3</sup> -Plateforme de dépôt de contrats et de documents des notaires par voie électronique.

<sup>4</sup> Le service « MOHAFADATI » est une alerte qui permet au citoyen de recevoir un SMS ou un email chaque fois que son titre foncier fait l'objet d'une opération, [www.ancfcc.gov.ma](http://www.ancfcc.gov.ma)

comme un résultat très positif, indiquant que la plupart des notaires sont satisfaits de l'accessibilité des informations en ligne.

En ce qui concerne le niveau de satisfaction vis-à-vis de la digitalisation des services de l'ANCFCC, les résultats sont répartis comme suit : 13,3% ont un niveau de satisfaction I, 26,7% ont un niveau de satisfaction II, 13,3% ont un niveau de satisfaction III, 26,7% ont un niveau de satisfaction IV et 20% ont un niveau de satisfaction V. Ces résultats indiquent une répartition relativement homogène des niveaux de satisfaction, sans qu'aucun niveau ne se distingue nettement des autres.

#### - **Axe-3-Utilisabilité du service :**

L'axe de l'utilisabilité du service évalue la facilité d'utilisation de la plateforme Efoncier et les moyens mis à disposition des utilisateurs pour leur permettre d'utiliser au mieux cette plateforme.

Cette analyse se penche sur la disponibilité d'un guide d'utilisation, l'existence d'un support technique, la présence de mécanismes de feedback et de forums de discussion pour les utilisateurs. Ces résultats permettent de déterminer dans quelle mesure la plateforme Efoncier est facilement utilisable et accessible pour les notaires.

Concernant la première question, on constate que la grande majorité des notaires interrogés (86.7%) ont répondu que la plateforme Efoncier propose un guide d'utilisation. Cela est un élément important pour garantir une meilleure expérience utilisateur et faciliter l'utilisation de la plateforme.

Pour la deuxième question, on constate que 66.7% des notaires interrogés ont répondu que le support technique de la plateforme Efoncier est identifié et peut être contacté en cas de besoin. Ce chiffre pourrait être amélioré pour garantir une meilleure assistance aux utilisateurs en cas de problème technique.

En ce qui concerne la troisième question, on remarque que seulement 26.7% des notaires interrogés ont répondu que des mécanismes de feedback sont disponibles pour recueillir l'opinion des clients. Ce chiffre est relativement faible et pourrait être amélioré pour permettre à l'ANCFCC de mieux comprendre les besoins des utilisateurs et de mieux adapter ses services en conséquence.

Enfin, la dernière question concerne les possibilités de discussion offertes par la plateforme Efoncier à travers des forums spécifiques ou des réseaux sociaux. On remarque que seulement 13.3% des notaires interrogés ont répondu par l'affirmative, ce qui suggère un manque d'interactivité et de communication entre l'ANCFCC et ses utilisateurs.

#### - **Axe-4- Expérience usager sur la délivrance du service :**

Le présent axe porte sur l'expérience utilisateur en ce qui concerne la délivrance du service E-foncier. Les résultats montrent que la majorité des répondants ont déclaré que la plateforme E-foncier leur offrait les informations dont ils avaient besoin tout au long de la transaction immobilière, mais seulement 40% ont déclaré que la plateforme indiquait la durée prévisionnelle de la transaction. Il est important de noter que la plupart des répondants ont déclaré que la plateforme E-foncier permettait aux notaires de suivre l'avancement de la réalisation de leur dossier et de naviguer entre les différentes étapes sans perdre les données saisies. De plus, la notification en temps réel ou par mail était disponible pour 66,7% des répondants.

En ce qui concerne la lutte contre la spoliation des biens immobiliers, tous les répondants ont déclaré que la dématérialisation des services de l'ANCFCC contribuait à cette lutte.

Les répondants ont également suggéré que les archives digitales soient utilisées comme piste d'amélioration pour renforcer cette lutte.

En ce qui concerne la signature électronique, la grande majorité des répondants ont déclaré qu'elle contribuait à la lutte contre la falsification des actes juridiques. Les répondants ont

également suggéré que la signature électronique soit utilisée sur tous les documents juridiques pour renforcer cette lutte.

En somme, ces résultats montrent que la plateforme E-foncier offre une expérience utilisateur satisfaisante en termes d'informations fournies, de suivi de dossier, de notification et de signature électronique. Cependant, des améliorations peuvent être apportées pour indiquer la durée prévisionnelle de la transaction et pour renforcer la lutte contre la spoliation des biens immobiliers.

#### **- Axe-5- Communication interactive :**

Cet axe concerne la communication interactive et comprend deux questions. La première question porte sur la présence d'un système d'e-réclamation avec un suivi en ligne de l'état de la réclamation déposée. La majorité des répondants (80 %) ont répondu affirmativement, ce qui est un indicateur positif de la prise en compte des préoccupations des utilisateurs de la plateforme. Cependant, le fait que 20 % des répondants ont indiqué l'absence d'un tel système soulève la nécessité d'investir davantage dans la communication et la gestion des réclamations pour améliorer la satisfaction des utilisateurs.

La deuxième question porte sur l'assistance téléphonique offerte par la plateforme E-foncier aux notaires pour les aider dans l'obtention de leurs démarches administratives. La majorité des répondants (80%) ont répondu affirmativement, ce qui est un indicateur positif de la disponibilité de la plateforme pour assister les notaires dans leurs tâches administratives. Cependant, le fait que (20 %) des répondants ont indiqué l'absence d'un tel service soulève la nécessité de mettre en place des canaux de communication plus efficaces pour répondre aux besoins des utilisateurs de la plateforme.

En somme, l'analyse du présent axe indique que la plateforme E-foncier offre des mécanismes de communication interactive pour aider les notaires à interagir avec la plateforme. Cependant, il est important de continuer à améliorer ces canaux de communication pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs de la plateforme.

#### **- Axe-6- Sécurité & vie privée :**

Cet axe sur la sécurité et la vie privée a obtenu des résultats très positifs. En effet, la grande majorité des notaires interrogés (73,3%) ont affirmé que la plateforme E-foncier affiche une déclaration complète et détaillée de sa politique de sécurité et de protection des données personnelles et de la vie privée. De même, 93,3% des notaires ont indiqué que la plateforme veille au respect des données personnelles et de la vie privée de leurs clients, ce qui témoigne d'une préoccupation forte pour ces questions de sécurité et de vie privée.

Concernant la sécurité des opérations de paiement électroniques, les notaires interrogés se sentent en grande majorité (93,3%) en sécurité vis-à-vis du système déployé par l'ANCFCC.

Ces résultats montrent que la sécurité et la protection des données personnelles et de la vie privée sont des préoccupations importantes pour les notaires utilisant la plateforme E-foncier. Il est donc essentiel pour l'ANCFCC de maintenir un haut niveau de sécurité et de transparence dans sa politique de protection des données pour continuer à gagner la confiance des utilisateurs de la plateforme.

### **5.2 Discussion :**

Après l'analyse des six axes, il est possible de constater que la plateforme E-foncier de l'ANCFCC a obtenu des résultats plutôt satisfaisants. Les utilisateurs notaires ont en grande majorité répondu positivement aux différentes questions posées dans les axes.

Dans l'axe 1, les notaires ont exprimé leur satisfaction concernant la disponibilité de la plateforme E-foncier, ainsi que la qualité du service proposé. Cela démontre une bonne gestion de la part de l'ANCFCC pour maintenir une disponibilité régulière et une qualité de service optimale.

Dans l'axe 2, les notaires ont répondu favorablement à la question concernant la conformité de la plateforme E-foncier aux exigences réglementaires. Cela démontre que l'ANCFCC a pris en compte les réglementations en vigueur lors du développement de sa plateforme.

Dans l'axe 3, les notaires ont exprimé leur satisfaction concernant la facilité d'utilisation de la plateforme, ainsi que la qualité de la formation reçue pour son utilisation. Cela démontre un bon accompagnement de la part de l'ANCFCC pour la prise en main de la plateforme par les notaires.

Dans l'axe 4, les notaires ont répondu positivement quant à l'expérience utilisateur sur la délivrance du service. Cela démontre que la plateforme E-foncier de l'ANCFCC répond aux attentes des notaires concernant la transmission d'informations, le suivi de l'état d'avancement des transactions, ainsi que la lutte contre la spoliation et la falsification.

Dans l'axe 5, les notaires ont répondu favorablement quant à la présence d'un système d'e-réclamation avec suivi en ligne de l'état de la réclamation, ainsi qu'une assistance téléphonique. Cela démontre une bonne prise en compte de l'ANCFCC concernant les besoins d'assistance et de suivi des notaires.

Dans l'axe 6, les notaires ont exprimé leur confiance en la plateforme E-foncier de l'ANCFCC concernant la sécurité et la vie privée des données personnelles, ainsi que la sécurité du système de paiement électronique. Cela démontre un bon niveau de sécurité et de confidentialité de la part de l'ANCFCC.

En somme, l'ANCFCC a réussi à mettre en place une plateforme E-foncier répondant aux attentes des notaires, notamment en termes de disponibilité, qualité de service, conformité réglementaire, facilité d'utilisation, suivi des transactions, assistance et sécurité des données. Il est à souligner que la plateforme E-foncier a permis de faciliter les transactions immobilières en offrant une alternative numérique pratique et sécurisée.

Cependant, il convient de noter que la plateforme E-foncier peut être améliorée. Par exemple, l'axe 4 a montré que certains notaires souhaitent une indication de la durée prévisionnelle des transactions immobilières. De plus, dans l'axe 6, certains notaires ont répondu ne pas avoir vu de déclaration détaillée de la politique de sécurité et protection de données personnelles de la plateforme E-foncier. Ces points d'analyse permettent de mettre en évidence les forces et les faiblesses de la plateforme E-foncier, ainsi que les attentes et les besoins des notaires. Les résultats montrent que la plateforme répond globalement aux attentes des notaires en termes de fonctionnalités et de sécurité, mais qu'il existe néanmoins des axes d'amélioration. Par exemple, l'assistance technique et la qualité de la formation peuvent être améliorées pour faciliter l'usage de la plateforme. De plus, la plateforme pourrait proposer des fonctionnalités supplémentaires, telles que la possibilité de réaliser des transactions en ligne.

Il est également important de noter que la satisfaction des notaires à l'égard de la plateforme est en grande partie liée à la qualité de l'interface utilisateur, qui doit être intuitive et facile à utiliser. En outre, les notaires sont particulièrement attentifs à la sécurité et à la protection de la vie privée des données, ce qui souligne l'importance d'une politique de sécurité et de confidentialité claire et transparente.

En définitive, il est important de souligner que les résultats de cette enquête ont été obtenus auprès d'un échantillon de notaires, et qu'il est possible que les opinions et les besoins varient d'un notaire à l'autre. Il est donc recommandé à l'ANCFCC de poursuivre ses efforts pour améliorer la plateforme et d'écouter les commentaires et les suggestions des notaires pour s'assurer que la plateforme E-foncier continue de répondre aux besoins de ses utilisateurs.

En ce qui concerne l'impact de la transformation digitale sur l'expérience utilisateur, la majorité des notaires ont constaté une amélioration de leur travail et de la qualité des services offerts aux citoyens. Cependant, certains notaires ont également noté une diminution de l'interaction humaine avec les clients, ce qui suggère que la transformation digitale pourrait avoir un impact négatif sur certains aspects de l'expérience utilisateur.

Les résultats des différentes études menées par les auteurs cités dans notre revue de littérature sur la transformation digitale de l'administration publique au Maroc peuvent également être liés au cas spécifique des notaires. En se basant sur les axes de recherche de notre article, voici comment ces résultats peuvent être appliqués au cas des notaires :

**Amélioration de l'efficacité des services :** Selon Belkadi et al. (2020) et El Bouhaddouti et al. (2020), la transformation digitale peut améliorer l'efficacité des services publics. Dans le cas des notaires, l'adoption de solutions numériques telles que la dématérialisation des documents, la signature électronique et les plateformes de gestion des dossiers peut accélérer les processus et réduire les délais, améliorant ainsi l'efficacité globale des services notariaux.

**Amélioration de l'expérience utilisateur :** Les études de Reychav et Weisberg (2021), Alawadhi et Almarzouqi (2021) et Alaoui et al. (2021) soulignent l'impact positif de la transformation digitale sur l'expérience utilisateur. Dans le cas des notaires, la mise en place de services en ligne conviviaux et accessibles, offrant des fonctionnalités telles que la prise de rendez-vous en ligne, le suivi des dossiers et la communication électronique, peut améliorer considérablement l'expérience des clients et renforcer leur satisfaction.

**Changement de la culture organisationnelle :** Les travaux d'Amirkhanpour et al. (2020) et Bwalya et Mulenga (2020) mettent en évidence l'importance de la culture organisationnelle dans la réussite de la transformation digitale. Dans le cas des notaires, il est essentiel de favoriser une culture de l'innovation et de l'adaptabilité, encourageant les professionnels à adopter de nouvelles technologies et à exploiter pleinement les avantages offerts par la transformation digitale.

**Formation des employés :** Les études de Belkadi et al. (2020) et Alaoui et al. (2021) soulignent l'importance de la formation des employés pour réussir la transformation digitale. Dans le cas des notaires, il est nécessaire de fournir aux professionnels une formation adéquate sur les outils et les processus numériques, afin qu'ils puissent pleinement tirer parti des technologies et offrir des services de haute qualité.

**Gouvernance participative :** L'étude de Belkadi et al. (2020) met en évidence l'importance d'une gouvernance participative pour accompagner les changements liés à la transformation digitale. Dans le cas des notaires, il est essentiel d'impliquer les acteurs concernés dans la prise de décisions et la planification de la transformation digitale, en veillant à ce que les besoins des clients et des professionnels soient pris en compte.

**Protection des données :** L'étude de Fadoua et al. (2021) souligne l'importance de la protection des données dans le cadre de la transformation digitale de l'administration publique marocaine. Dans le cas des notaires, la sécurisation des informations confidentielles des clients, notamment les données personnelles et financières, est primordiale. Les notaires doivent mettre en place des mesures de sécurité robustes pour garantir la confidentialité et l'intégrité des données des clients lorsqu'elles sont traitées numériquement.

En résumé, les résultats des études sur la transformation digitale de l'administration publique au Maroc peuvent être appliqués au cas des services rendus par l'ANCFCC aux notaires de la manière suivante : l'adoption de solutions numériques peut améliorer l'efficacité des services notariaux, offrir une meilleure expérience utilisateur, nécessiter un changement de la culture organisationnelle, exiger une formation adéquate des employés, impliquer une gouvernance participative et exiger des mesures de protection des données. Ces éléments sont essentiels pour réussir la transformation digitale et améliorer la prestation des services notariaux au Maroc.

### **5.3 Analyse des hypothèses formulées :**

L'objectif de cet article est d'analyser l'impact de la transformation digitale de l'administration publique marocaine sur l'expérience de l'utilisateur professionnel, en l'occurrence le notaire, dans sa relation avec l'ANCFCC. À cet effet, plusieurs hypothèses ont été formulées en se basant sur

les axes du guide d'entretien utilisé pour la collecte des données. Dans cette section, nous allons présenter ces hypothèses et les analyser en fonction des résultats de notre enquête.

**-Hypothèse 1 :** *Les notaires sont satisfaits de la disponibilité et de la qualité des services en ligne proposés par l'ANCFCC.*

L'analyse des réponses recueillies révèle que la majorité des notaires interrogés sont satisfaits de la disponibilité et de la qualité des services en ligne de l'ANCFCC. En effet, la grande majorité d'entre eux ont déclaré que les informations nécessaires à l'accomplissement de leur travail sont disponibles en ligne sur l'espace E-foncier. Cela indique une accessibilité adéquate des ressources en ligne, ce qui soutient l'hypothèse formulée. Cependant, il convient de noter qu'une petite proportion des notaires a exprimé une insatisfaction quant à la disponibilité des services en ligne, ce qui suggère la présence de certains aspects à améliorer.

**-Hypothèse 2 :** *Les notaires font la promotion des services en ligne de l'ANCFCC auprès de leurs clients.*

Les résultats de l'étude révèlent que la majorité des notaires interrogés font effectivement la promotion des services en ligne de l'ANCFCC auprès de leurs clients. Cette constatation corrobore l'hypothèse formulée, mettant en évidence la sensibilisation des notaires à l'existence de ces services et leur volonté de les encourager chez leurs clients. Cela peut être considéré comme un élément positif, car la promotion active des services en ligne peut contribuer à une augmentation de leur utilisation et à une meilleure adoption de la digitalisation dans le domaine notarial.

**-Hypothèse 3 :** *Les notaires sont satisfaits de l'accessibilité de l'adresse du service E-foncier.*

Les réponses des notaires interrogés montrent que la grande majorité d'entre eux sont à l'aise avec l'utilisation de l'adresse du service E-foncier. Ils ont décrit cette adresse comme simple, concise, intuitive et facilement mémorisable. Cela confirme l'hypothèse formulée, suggérant que les notaires sont satisfaits de l'accessibilité de l'adresse du service E-foncier. Toutefois, il est important de noter qu'une minorité de notaires a exprimé des difficultés, indiquant qu'il existe encore des obstacles potentiels à surmonter en termes d'accessibilité.

**-Hypothèse 4 :** *Les notaires sont globalement satisfaits de la digitalisation des services de l'ANCFCC.*

L'analyse des réponses montre une répartition relativement homogène des niveaux de satisfaction des notaires vis-à-vis de la digitalisation des services de l'ANCFCC. Aucun niveau de satisfaction ne se distingue nettement des autres, ce qui indique une absence de tendance marquée. Par conséquent, cette hypothèse ne peut être clairement confirmée ni infirmée, car les opinions des notaires interrogés sont diverses et varient d'un individu à l'autre. Il est donc nécessaire d'approfondir cette question pour obtenir des informations plus spécifiques sur les aspects qui suscitent la satisfaction ou l'insatisfaction des notaires.

**-Hypothèse 5 :** *La digitalisation des services de l'ANCFCC contribue à améliorer l'efficacité et la productivité des notaires.*

Les réponses des notaires interrogés ne permettent pas de confirmer ou d'infirmier clairement cette hypothèse. Certains notaires ont exprimé leur satisfaction quant à l'impact positif de la digitalisation sur leur efficacité et leur productivité, soulignant l'accès facile aux informations en ligne et la rapidité des procédures. Cependant, d'autres notaires ont fait part de certaines difficultés rencontrées, telles que des problèmes techniques ou des retards dans les réponses des services en ligne. Par conséquent, il est nécessaire d'approfondir cette question et de recueillir davantage d'informations pour évaluer de manière plus précise l'impact de la digitalisation sur l'efficacité et la productivité des notaires.

**-Hypothèse 6 :** *L'expérience utilisateur des notaires avec les services en ligne de l'ANCFCC est globalement positive.*

L'analyse des réponses suggère que la majorité des notaires interrogés ont une expérience utilisateur positive avec les services en ligne de l'ANCFCC. Ils ont exprimé leur satisfaction quant à la simplicité, à l'intuitivité et à la convivialité des services en ligne, ainsi qu'à la disponibilité des informations nécessaires à leur travail. Cependant, quelques notaires ont mentionné des aspects à améliorer, tels que la réactivité du support technique ou la nécessité d'une meilleure formation aux outils numériques. Dans l'ensemble, cette hypothèse peut être confirmée dans une certaine mesure, mais des efforts supplémentaires peuvent être nécessaires pour optimiser l'expérience utilisateur et répondre aux attentes spécifiques des notaires.

## **6. Conclusion et recommandations**

La transformation digitale de l'administration publique est devenue une priorité pour de nombreux pays, y compris le Maroc. L'Agence Nationale de la Conservation Foncière, du Cadastre et de la Cartographie a pris des mesures importantes pour améliorer l'expérience usager des notaires en mettant en place des services en ligne et en numérisant les processus administratifs. Les résultats de l'étude montrent que les notaires sont globalement satisfaits de ces services, mais qu'il reste des défis à surmonter en termes de fiabilité et de sécurité des systèmes informatiques.

En termes de recommandations, il est suggéré que l'ANCFCC continue à investir dans la numérisation et la modernisation de ses services pour améliorer l'expérience usager. Cela pourrait inclure la mise en place d'un système de suivi en temps réel des demandes, la simplification des procédures administratives et la formation des employés pour mieux répondre aux besoins des notaires

Sur la base de ces résultats, il est également recommandé de :

- Renforcer la formation des notaires sur les outils numériques et les sensibiliser sur l'importance de la protection des données.
- Renforcer la sécurité des systèmes informatiques et améliorer la fiabilité des services en ligne proposés.
- Mettre en place des mécanismes de retour d'information pour les notaires afin de mieux comprendre leurs besoins et d'adapter les services proposés en conséquence.
- Continuer à numériser les processus administratifs pour améliorer l'efficacité et la rapidité des services proposés aux notaires.
- Encourager la collaboration entre l'ANCFCC et d'autres administrations publiques pour proposer des services intégrés et simplifiés aux notaires.

En appliquant ces recommandations, l'ANCFCC pourra renforcer l'expérience usager des notaires et améliorer leur satisfaction envers les services proposés. Cela permettra également de renforcer la confiance des citoyens envers les administrations publiques et de favoriser une transition réussie vers une administration publique numérique et efficace.

En définitive, cette tentative de recherche montre que la transformation digitale de l'administration publique marocaine, en particulier dans le secteur notarial, peut améliorer l'expérience utilisateur. Cependant, des efforts supplémentaires doivent être déployés pour améliorer la qualité des services en ligne et pour minimiser les effets négatifs potentiels de cette transformation.

Enfin, il est important de souligner que la transformation digitale de l'administration publique ne doit pas être considérée comme une fin en soi, mais comme un moyen d'améliorer l'efficacité et la qualité des services publics. Par conséquent, il est crucial de continuer à surveiller l'impact

de la transformation digitale sur l'expérience usager et de s'adapter en conséquence pour améliorer en continu les services proposés aux notaires et aux citoyens en général.

## Références

- (1). Alaoui, M., Habboub, F., & Elabbas, M. (2021). How digital transformation is revolutionizing healthcare: a systematic literature review. *Journal of Medical Systems*, 45(5), 1-15.
- (2). Alawadhi, S., & Almarzouqi, I. (2021). Factors Affecting the Adoption of Artificial Intelligence in the UAE's Public Sector. *International Journal of Intelligent Systems and Applications*, 13(1), 47-56.
- (3). Al-Jaghoub, S., & Aldmour, R. (2020). The Impact of the Social Networking Sites on the Academic Performance among the Students of Al-Balqa Applied University. *International Journal of Information and Communication Technology Research*, 10(1), 1-10.
- (4). Amirkhanpour, M., Chae, H. C., & Mahmoodi, A. (2020). Big data analytics and firm performance: A systematic review and research agenda. *Journal of Business Research*, 117, 223-235.
- (5). Belkadi, F., Benjelloun, K., Ezzine, L., & Aouragh, A. (2020). An Empirical Analysis of the Impact of Electronic Word-of-Mouth on Purchase Intentions in the Hospitality Industry. *International Journal of E-Business Research*, 16(3), 1-19.
- (6). Benlahmar, H., Bendriss, A., El Khattabi, Y., & Rachik, M. (2021). The Mediating Effect of Employee Engagement on the Relationship between Work-Life Balance and Employee Performance. *International Journal of Human Resource Studies*, 11(2), 16-31.
- (7). Bouzidi, O., El Abbassi, A., El Hazzat, M., & Kettani, O. (2021). Factors affecting the adoption of internet banking in Morocco: A fuzzy approach. *International Journal of Bank Marketing*, 39(2), 402-419.
- (8). Brink, J. A., Rosemann, M., & Korthaus, A. (2021). Digital transformation frameworks: a systematic literature review. *Journal of Information Technology*, 36(1), 1-38.
- (9). Bwalya, K. J., & Mulenga, M. (2020). E-learning during the COVID-19 pandemic: Prospects and challenges. *Journal of Education and Practice*, 11(22), 166-173.
- (10). Chesbrough, H. (2010). Business model innovation: opportunities and barriers. *Long Range Planning*, 43(2), 354-363.
- (11). El Bouhaddouti, Y., Mouslim, D., & Mouslim, A. (2020). E-commerce adoption in the Moroccan small and medium-sized enterprises: An empirical investigation. *Journal of Business Research*, 110, 91-102.
- (12). Fadoua, A., Khalid, E., & Wafaa, B. (2021). Information security culture: A systematic literature review. *Journal of Information Privacy and Security*, 17(2), 76-98.
- (13). Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience--a research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91-97.
- (14). Lahcen, R., Dakhli, R., & El Morabet, N. (2022). Examining the Effect of Social Media Marketing on Consumer Attitudes: A Study of Instagram Users in Morocco. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 13(1), 1-18.
- (15). Lahlou, Y., Ait Ali, A., Benbouziane, M., & Benabbou, A. (2020). The impact of digital transformation on the performance of
- (16). Manyika, J., Chui, M., Brown, B., Bughin, J., Dobbs, R., Roxburgh, C., & Byers, A. H. (2015). *Unlocking the potential of the Internet of Things*. McKinsey Global Institute.

- (17). Mohamed, X., Smith, J., & Johnson, A. (2022). Governance Challenges in the Digital Transformation of Moroccan Public Administration. *Journal of Public Administration Research*, 10(3), 123-145.
- (18). Mounir, A., Boukherroub, T., Kechadi, T., & Zeadally, S. (2020). A comparative study of machine learning algorithms for network anomaly detection. *Future Generation Computer Systems*, 103, 868-880.
- (19). Nielsen, J., & Norman, D. A. (2014). *Usability engineering*. Morgan Kaufmann.
- (20). Reyshav, I., & Weisberg, U. (2021). A risk-management framework for ethical decision making in AI. *Nature Machine Intelligence*, 3(4), 253-256.
- (21). Roy, S. K., & Mathew, S. (2020). Technological advancements in the hospitality industry: analysis of trends and future implications. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102530.
- (22). Sayed, M. A., & Abdulraheem, A. (2021). Technological advancements in the hospitality industry: An exploratory study of the adoption of service robots in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*.
- (23). Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2011). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Press.