

LA JUSTICE FISCALE À L'ÉPREUVE DU NUMÉRIQUE : VERS UNE FISCALITÉ DE CONFIANCE À L'ÈRE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

TAX JUSTICE IN THE DIGITAL AGE: TOWARDS TRUST-BASED TAXATION IN THE ERA OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE.

Auteur 1 : Younes ELMAATANI.

Auteur 2 : Mohamed ATIK.

Younes ELMAATANI, (Doctorant)
Laboratoire d'économie et de gestion
Faculté polydisciplinaire de Khouribga
Université Sultane Moulay Slimane, Maroc

Mohamed ATIK, (Enseignant-chercheur)
Laboratoire d'économie et de gestion
Faculté polydisciplinaire de Khouribga
Université Sultane Moulay Slimane, Maroc

Déclaration de divulgation : L'auteur n'a pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude.

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

Pour citer cet article : ELMAATANI .Y & ATIK .M (2026) « LA JUSTICE FISCALE À L'ÉPREUVE DU NUMÉRIQUE : VERS UNE FISCALITÉ DE CONFIANCE À L'ÈRE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE », African Scientific Journal « Volume 03, Num 36 » pp: 0017 – 0044.



DOI : 10.5281/zenodo.20183383

Copyright © 2026 – ASJ



Résumé :

Cette étude explore la justice fiscale dans le contexte de la transformation numérique et de l'intelligence artificielle, en s'intéressant à l'émergence d'une fiscalité de confiance au Maroc. À partir de données qualitatives issues d'entretiens semi-directifs analysés avec NVivo 15, la recherche examine comment les perceptions d'équité influencent la confiance des contribuables envers l'administration fiscale.

Les résultats montrent que la justice fiscale est principalement associée aux principes d'équité et de capacité contributive, tandis que le système fiscal marocain est souvent perçu comme inégalitaire, ce qui contribue à un climat de méfiance. La digitalisation est perçue comme un facteur d'amélioration de l'efficacité, de la transparence et de la lutte contre la fraude, mais elle reste insuffisante pour instaurer à elle seule la confiance. L'intelligence artificielle est considérée comme un outil potentiel de renforcement de l'équité et de réduction des biais, bien que son efficacité dépende de la transparence des systèmes et du contrôle humain.

L'étude conclut que la confiance fiscale repose sur une combinaison entre la justice perçue, la transparence numérique et l'amélioration des relations entre l'administration et les contribuables.

Mots clés : Conformité fiscale, Confiance, Gouvernance locale, Justice fiscale, Comportement du contribuable

Abstract:

This study explores tax justice in the context of digital transformation and artificial intelligence, focusing on the emergence of trust-based taxation in Morocco. Using qualitative data from semi-structured interviews analyzed with NVivo 15, the research examines how perceptions of fairness influence taxpayers' trust in the tax administration.

Findings show that tax justice is mainly associated with equity and ability-to-pay principles, while the Moroccan tax system is often perceived as unequal, contributing to mistrust. Digitalization is viewed as improving efficiency, transparency, and fraud control, but is not sufficient on its own to build trust. Artificial intelligence is seen as a potential tool to enhance fairness and reduce bias, although its effectiveness depends on transparency and human oversight.

The study concludes that tax trust depends on a combination of perceived justice, digital transparency, and improved administrative relations.

Keywords: Tax justice; trust-based taxation; digital transformation; artificial intelligence; fiscal transparency; tax compliance; taxpayer trust; e-government; fiscal governance; Morocco

Introduction :

Depuis 2020, le Forum sur l'administration fiscale (FTA) de l'OCDE a commencé à tracer les contours de ce que pourrait être l'administration fiscale du futur, à travers le cadre conceptuel « Administration fiscale 3.0 » (OCDE, 2024). À ce moment, de nombreuses administrations fiscales avaient déjà engagé un virage numérique, en expérimentant diverses solutions technologiques destinées à renforcer la conformité tout en simplifiant les démarches des contribuables. Progressivement, de plus en plus de juridictions ont rejoint cette dynamique, adoptant cette orientation stratégique et cherchant à offrir une expérience fiscale plus simple, plus fluide et plus accessible.

L'essor rapide de l'intelligence artificielle (IA) s'inscrit aujourd'hui comme un élément central de cette transformation. Les administrations fiscales y ont recours de manière croissante, autant pour améliorer la qualité de la relation avec les usagers que pour renforcer les mécanismes de détection et de prévention de la fraude fiscale. Bien que l'IA ouvre la voie à de nombreuses possibilités, son intégration impose la mise en place de cadres de gouvernance stricts, indispensables pour assurer l'objectivité des décisions, protéger les données personnelles et préserver la confiance du public (OCDE, 2025).

Cette vague de modernisation s'inscrit dans la continuité de la vision « Tax Administration 3.0 » portée par l'OCDE (2020), qui appelle à une transformation numérique globale des processus fiscaux. L'enjeu dépasse donc la simple adaptation aux évolutions technologiques : il s'agit plutôt de mobiliser pleinement les outils numériques pour alléger les procédures, encourager l'innovation fiscale et réduire les écarts de conformité.

Les travaux récents consacrés à la fiscalité numérique et à l'IA mettent en avant plusieurs avancées significatives. Dans le domaine des systèmes fiscaux digitalisés, Saptano et al. (2023) montrent que la facilité d'usage et la perception d'une diminution des coûts jouent un rôle déterminant dans l'adhésion des professionnels aux solutions électroniques. Bassey et al. (2022), pour leur part, proposent un cadre conceptuel utile pour structurer la mise en place de systèmes fiscaux numériques performants et éclairer les choix stratégiques des autorités publiques.

Les applications concrètes de l'IA dans le champ fiscal se multiplient : modèles prédictifs pour repérer les dossiers à risque, algorithmes d'apprentissage automatique pour améliorer le ciblage, chatbots fiscaux pour accompagner les usagers et faciliter l'accès à l'information (Bellon et al., 2022 ; Masrom et al., 2022). Plusieurs études soulignent leur efficacité, tant pour réduire les coûts de contrôle que pour affiner la détection des comportements frauduleux ou d'évitement fiscal (Murorunkwere et al., 2023).

Cependant, ces innovations ne sont pas exemptes de défis. Elles posent des questions essentielles liées à la justice fiscale et à la confiance des contribuables. Les risques de biais dans les algorithmes, l'opacité des systèmes automatisés, les enjeux de protection des données personnelles ou encore l'importance de garantir les droits fondamentaux des usagers peuvent nourrir un sentiment d'injustice ou de méfiance (Faúndez-Ugalde et al., 2020 ; Raikov, 2021). Pour cette raison, plusieurs auteurs insistent sur la nécessité d'un cadre de gouvernance rigoureux fondé sur la transparence, la responsabilité et l'auditabilité des systèmes numériques (OECD, 2021).

Au-delà des aspects technologiques, la transformation numérique des administrations fiscales implique également une évolution des compétences, des organisations et des modes de relation avec les contribuables. Le facteur humain demeure déterminant : perceptions, représentations et niveaux de confiance influencent fortement l'acceptation et l'efficacité des réformes digitales (OECD, 2023).

Dans les pays émergents, y compris le Maroc, ces enjeux prennent une importance particulière. La modernisation fiscale y est souvent considérée comme un levier majeur pour élargir l'assiette, réduire l'informalité et promouvoir plus de justice fiscale. Toutefois, la réussite de ces transformations dépend de la capacité des pouvoirs publics à instaurer un climat de confiance, en démontrant que l'usage du numérique et de l'IA contribue réellement à plus de transparence et d'équité.

C'est dans cette perspective que s'inscrit la présente recherche, consacrée à l'étude de la justice fiscale au Maroc à l'ère de la transformation numérique et de l'intelligence artificielle. L'objectif principal de ce travail est d'analyser dans quelle mesure la perception de la justice fiscale, la digitalisation des services fiscaux et l'usage de l'intelligence artificielle influencent la confiance et le comportement des contribuables. Il s'agit également d'identifier les facteurs institutionnels, sociaux et technologiques susceptibles de favoriser l'émergence d'une fiscalité de confiance.

Traiter cette problématique implique d'aller au-delà d'une analyse strictement technique ou économique et d'adopter une approche institutionnelle et psychosociale du comportement fiscal, attentive aux perceptions et au lien entre citoyens et administration à l'ère du numérique.

Notre travail débutera par une revue de littérature et une présentation du cadre conceptuel relatif à la justice fiscale ainsi qu'aux outils numériques dans leur globalité. Par la suite, la méthodologie de recherche adoptée sera exposée afin de permettre l'analyse et la discussion des résultats obtenus.

Revue de littérature et cadre conceptuel

1. La psychologie de l'équité : comprendre le sens de la justice

Dans le cadre de la théorie de la psychologie de l'équité, la notion de justice est généralement décomposée en trois dimensions principales : la justice procédurale, la justice distributive et la justice rétributive. La dimension procédurale s'intéresse à la manière dont le système fiscal est conçu et appliqué, en mettant l'accent sur l'équité des règles, des procédures et des processus décisionnels. La justice distributive, quant à elle, porte sur l'équité dans la répartition de la charge fiscale entre les contribuables (Tyler & Lind, 1988).

En revanche, la justice rétributive, qui concerne l'équité dans l'application des sanctions en cas de non-respect des obligations fiscales, n'est pas retenue dans la présente étude, conformément aux orientations proposées dans les travaux de Tyler et al. (1997).

De nombreuses recherches empiriques ont mis en évidence que les perceptions de justice procédurale et distributive jouent un rôle déterminant dans l'amélioration de la conformité fiscale. En effet, lorsque les contribuables estiment que le système fiscal est globalement juste, tant dans son fonctionnement que dans la répartition des prélèvements, ils sont davantage enclins à respecter volontairement leurs obligations fiscales (Verboon & Goslinga, 2009 ; van Dijke & Verboon, 2010 ; Saad, 2011 ; Feld & Frey, 2007).

Au-delà des travaux précédents le modèle de la pente glissante qui a été développé par Erich Kirchler et al. (2007), reste crucial pour développer deux approches de conformité fiscale la rationalité économique (dissuasion) et la psychologie sociale justice procédurale. ce modèle a critiqué et rejeté la simplification du modèle de A-S (Allingham & Sandmo, 1972) et l'opposition stricte entre les modèles de dissuasion et de coopération, proposant plutôt que le comportement du contribuable est le résultat dynamique de l'interaction entre deux facteurs environnementaux perçus : le Pouvoir Coercitif (ressort de la dissuasion) et la Confiance (ressort de la justice procédurale).

Dans la présente étude, nous adoptons une perspective qui dépasse la seule question de la conformité fiscale. L'analyse s'intéresse à l'impact du numérique et de l'intelligence artificielle sur le comportement du contribuable marocain, en considérant la perception de la justice fiscale et la confiance envers l'autorité fiscale comme des variables médiatrices clés.

L'objectif est d'examiner dans quelle mesure ces transformations technologiques contribuent à modifier les attitudes et les comportements des contribuables, en confirmant ou en infirmant les hypothèses suivantes :

Hypothèse 1

La perception de la justice procédurale et distributive du système fiscal influence positivement la confiance des contribuables à l'égard de l'administration fiscale.

Hypothèse 2

La digitalisation des services fiscaux est perçue comme un levier potentiel de renforcement de la justice fiscale et de la confiance, à condition qu'elle garantisse l'accessibilité, la transparence et la fiabilité des dispositifs numériques.

Hypothèse 3

L'acceptabilité de l'intelligence artificielle dans la gestion fiscale dépend des perceptions de neutralité des algorithmes, de transparence des processus décisionnels et du maintien d'un contrôle humain effectif.

Hypothèse 4

L'émergence d'une fiscalité de confiance repose sur la combinaison d'une justice fiscale perçue, d'une transparence numérique accrue et d'un dialogue renforcé entre l'administration fiscale et les contribuables.

2. Digital tax administration

Dans la continuité des recommandations formulées par l'OCDE, plusieurs pays, dont le Maroc, ont engagé des réformes visant à digitaliser leur système fiscal. La modernisation a logiquement commencé par l'administration fiscale, véritable pivot de cette transformation. Digitaliser l'administration signifie non seulement simplifier les procédures et alléger les démarches pour les contribuables, mais aussi permettre à l'institution de se concentrer davantage sur ses missions essentielles : la vérification, le contrôle et la réduction des risques de fraude et d'évasion fiscale. L'objectif est de construire un service fiscal plus souple, plus accessible et mieux adapté aux attentes des usagers.

Dans ce contexte, l'émergence de l'intelligence artificielle constitue un atout majeur pour les administrations publiques. L'OCDE encourage activement le développement de l'administration numérique dans ses pays membres et non membres, en les accompagnant dans leur progression vers une maturité numérique plus élevée. Les États qui disposent déjà de capacités numériques avancées considèrent la technologie comme un levier stratégique, non seulement pour améliorer l'efficacité opérationnelle, mais également pour rendre les politiques publiques plus pertinentes, plus cohérentes et plus réactives.

À l'échelle mondiale, les discussions sur l'intelligence artificielle se concentrent souvent sur le rôle de l'État en tant que régulateur ou investisseur. Pourtant, les administrations publiques disposent également d'un potentiel considérable en tant que développeurs et utilisateurs de solutions d'IA. Elles ne se limitent plus à définir les orientations générales, les investissements ou le cadre réglementaire : elles recourent de plus en plus elles-mêmes à l'IA pour concevoir, mettre en œuvre et optimiser les politiques publiques et les services destinés aux citoyens. Contrairement à l'idée

selon laquelle l'IA serait un phénomène récent, cette technologie est déjà largement utilisée : des milliers de projets publics intégrant de l'IA sont aujourd'hui opérationnels à travers le monde. Au-delà de leur rôle de régulation visant à garantir une utilisation responsable et digne de confiance de l'IA, les pouvoirs publics cherchent désormais à intégrer cette technologie dans leurs modes de gouvernance. Comme dans le secteur privé, l'usage de l'IA dans les administrations laisse entrevoir des gains substantiels, tout en soulevant des défis importants. Une enquête menée par Deloitte (2024) auprès de 2 770 dirigeants issus de 14 pays montre que les responsables du secteur public anticipent, deux fois plus que ceux du secteur industriel, une transformation organisationnelle à court terme sous l'effet de l'IA. Toutefois, ils se montrent également plus prudents quant à l'idée que ces transformations se traduiront automatiquement par des gains de productivité. Ce n'est que récemment que l'IA est devenue un sujet central dans les travaux consacrés à la gestion publique et dans l'agenda de nombreux gouvernements (Mergel et al., 2023 ; Mellouli, Janssen et Ojo, 2024). L'adoption de l'IA ouvre néanmoins des perspectives nouvelles pour l'action publique. Fort de plusieurs années de recherche sur le sujet et d'une collaboration étroite avec de nombreux gouvernements, l'OCDE (2024) identifie trois grands domaines d'opportunités concrètes pour l'utilisation de l'IA au sein des administrations :

Tableau N°1 : Comprendre l'utilisation de l'IA dans l'administration

Taches de l'IA	Activité de l'administration	Domaine d'opportunité
- Reconnaissance - Détection d'évènements	Opérations internes	Productivité (efficacité et Efficacité)
- Prévisions - Personnalisation - Aide aux interactions	Élaboration de l'action publique Prestation des services	Réactivité
- Optimisation axée sur des objectifs - Génération de contenu - Raisonnement avec des structures de connaissances	Contrôle interne et externe	Redevabilité

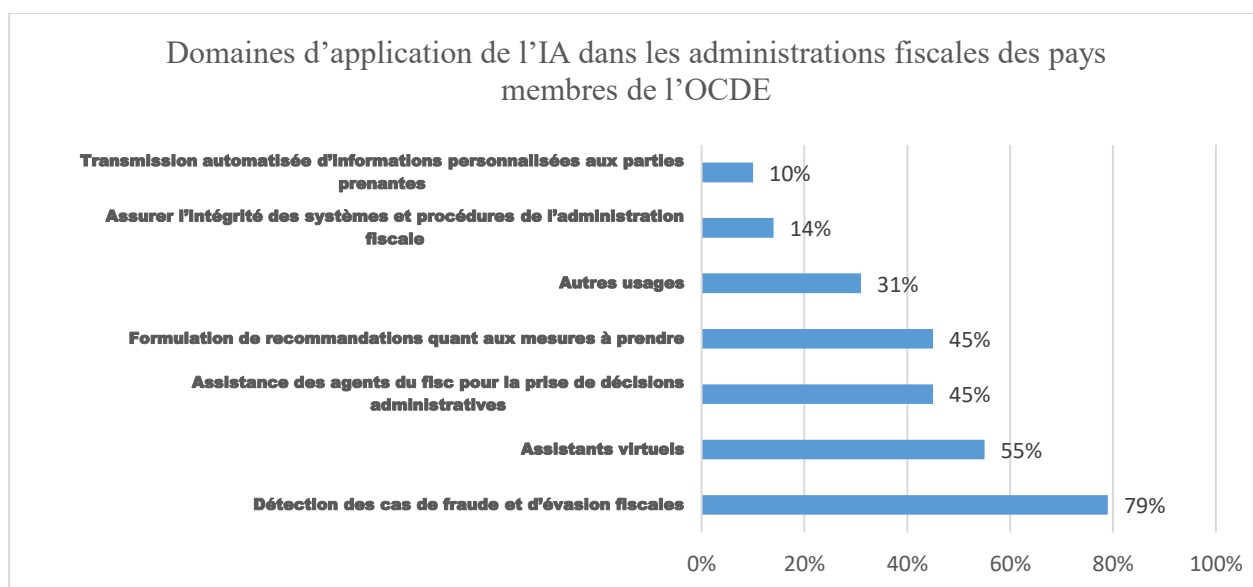
Source : OCDE 2024

Le succès de la transformation numérique menée par la DGI tient en grande partie à la stratégie de déploiement adoptée. Plutôt que de recourir à une approche de type big bang, risquée et difficile à maîtriser, l'administration a privilégié une mise en œuvre progressive, structurée et soigneusement ciblée. Cette montée en puissance graduelle a permis de réduire les risques technologiques, de

préparer les différentes catégories de contribuables au changement et d'accompagner plus efficacement leur adaptation aux nouveaux outils numériques.

Ce choix méthodique a également contribué à instaurer progressivement un climat de confiance. En avançant étape par étape, la DGI a pu tester, ajuster et améliorer ses dispositifs, tout en évitant les ruptures brutales susceptibles de fragiliser l'adhésion des usagers. Cette démarche pragmatique a joué un rôle essentiel dans la réussite de la modernisation, en démontrant que la transformation digitale peut être menée de manière maîtrisée, inclusive et durable.

Figure N° 1 : Déploiement de l'IA dans les pays membres de l'OCDE qui utilisent l'IA dans l'administration fiscale



Source : Explorateur des données de l'OCDE - Inventaire des initiatives sur l'utilisation de la technologie à des fins fiscales 2024 (<https://oe.cd/dx/ITTI2024>).¹

3. Confiance fiscale et comportement du contribuable

La confiance fiscale et le comportement des contribuables occupent aujourd'hui une place centrale dans les stratégies visant à renforcer la mobilisation des ressources intérieures. L'atteinte des Objectifs de développement durable, définis dans le Programme d'action d'Addis-Abeba du 16 juillet 2015, dépend en grande partie de la capacité des États à disposer d'administrations fiscales performantes, de systèmes d'imposition efficaces et d'un environnement où la fraude et l'évasion fiscales sont combattues. Mais au-delà de ces aspects techniques, il est tout aussi important de promouvoir une véritable culture du civisme fiscal, dans laquelle chacun reconnaît que contribuer équitablement à l'impôt fait partie intégrante de la vie sociale et citoyenne.

¹ Note : 29 des 38 pays membres de l'OCDE déclarent utiliser l'IA dans l'administration fiscale en réponse à l'enquête ITTI 2024.

Ces dernières années, une évolution notable s'est opérée dans la manière dont les administrations perçoivent leur relation avec les contribuables. Plutôt que de s'appuyer principalement sur la contrainte, elles tendent désormais à privilégier une approche fondée sur la coopération et la confiance. Dans cette logique, les contribuables ne sont plus appréhendés comme de simples sujets de contrôle, mais comme des partenaires potentiels du système fiscal.

Ainsi, en complément des sanctions prévues en cas de manquement, les administrations multiplient les actions visant à montrer que des comportements fiscaux responsables peuvent renforcer le développement économique et social, et réduire la dépendance du pays aux financements extérieurs. L'impôt est présenté non seulement comme une obligation légale, mais comme une contribution essentielle au bien-être collectif.

L'éducation fiscale joue, à cet égard, un rôle clé. En informant et en accompagnant les contribuables, elle contribue à renforcer leur autonomie et à encourager un civisme fiscal plus solide. Plusieurs travaux de recherche, notamment ceux de Clifford et Jairus (2013) et Richardson (2006), ont montré que l'amélioration du civisme fiscal favorise un respect plus spontané et durable des obligations fiscales.

Les travaux récents, notamment ceux de Mascagni et Santoro (2018), considèrent généralement l'éducation des contribuables, les mesures de dissuasion et le civisme fiscal comme trois piliers essentiels de la discipline fiscale.

- Les mesures de dissuasion renvoient aux sanctions et aux risques encourus lorsque les obligations fiscales ne sont pas respectées.
- Le civisme fiscal est fréquemment défini comme la motivation intrinsèque à payer l'impôt (OECD, 2019) ou comme l'intégration de motivations non financières influençant la discipline fiscale, y compris des facteurs situés en dehors du cadre purement utilitariste (Luttmer et Singhal, 2014).
- L'éducation des contribuables, quant à elle, renvoie au partage d'informations et d'explications sur le fonctionnement du système fiscal.

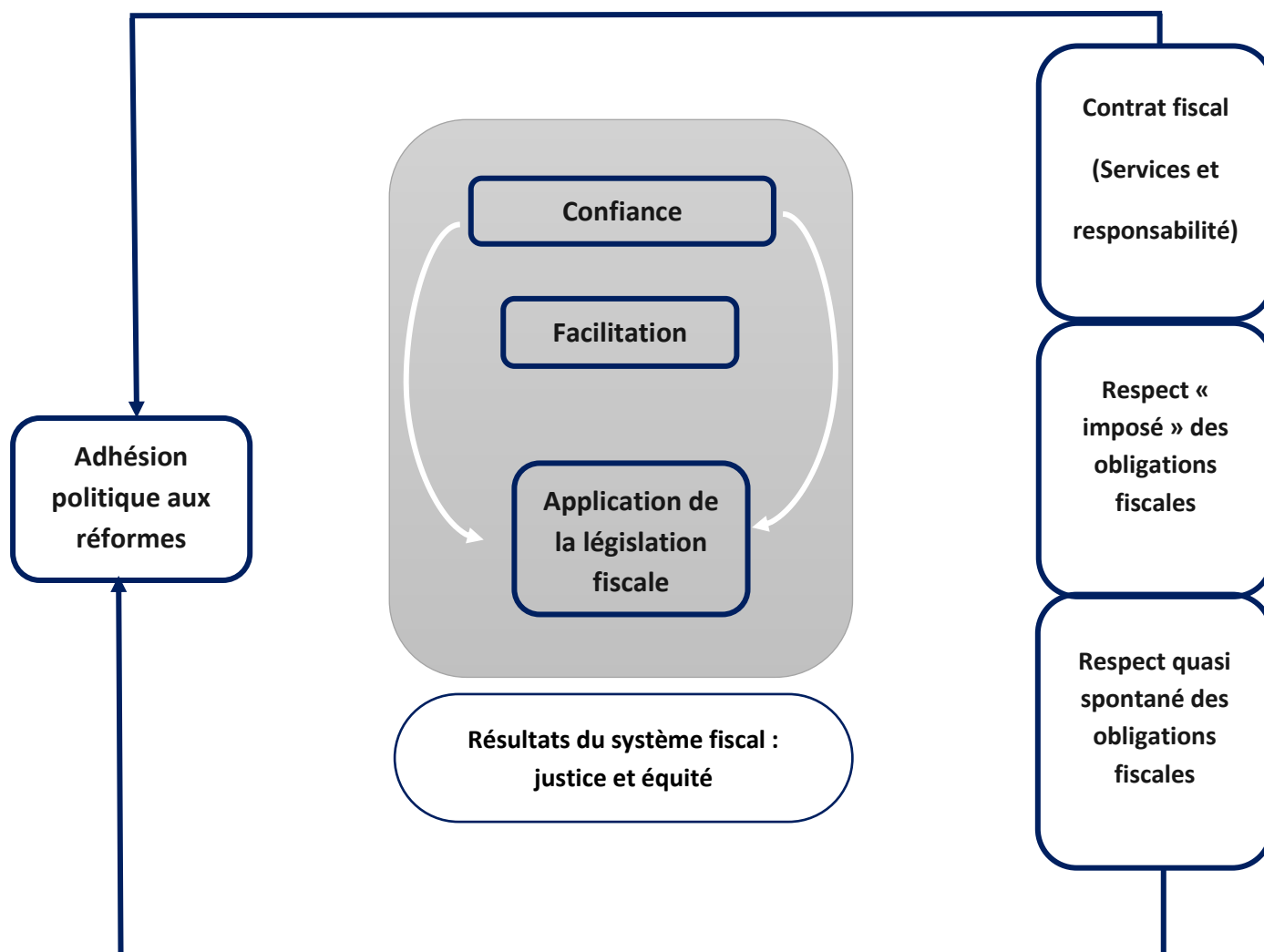
Plusieurs analyses avancent que renforcer les connaissances fiscales constitue un levier pour atténuer l'un des principaux obstacles au respect volontaire : le déficit d'information. Dans de nombreux pays, les administrations se heurtent en effet à un manque de compréhension du système fiscal. Simplement rappeler aux contribuables leurs obligations ne suffit donc pas (Moore, 2019). Il devient nécessaire d'investir dans l'éducation fiscale pour leur transmettre les compétences nécessaires (Ligomeka, 2019) et encourager progressivement des comportements conformes aux exigences déclaratives et de paiement (Mascagni, Santoro et Mukama, 2019). Toutefois, même lorsque l'intention de respecter l'impôt est présente, elle ne garantit pas toujours la conformité. Par

exemple, une enquête d'Aiko et Logan (2014) révèle que 62 % des personnes interrogées dans plusieurs pays africains ne savaient pas précisément quels impôts elles devaient acquitter. Cela souligne l'importance de diffuser plus largement les connaissances fiscales afin de permettre aux citoyens de comprendre leurs obligations et d'y répondre de manière éclairée.

Pour appréhender cette dynamique complexe, il est pertinent d'examiner plus en détail les liens entre éducation fiscale, civisme fiscal et respect spontané des obligations. À cet égard, les travaux de Luttmer et Singhal (2014) offrent un éclairage utile en identifiant cinq mécanismes susceptibles de renforcer le civisme fiscal.

- 1) La motivation intrinsèque, nourrie par le sentiment de fierté ou la valorisation personnelle associée à un comportement honnête et à la participation au bien public.
- 2) La réciprocité, liée à la qualité des biens publics fournis par l'État et au sentiment d'équité du système fiscal.
- 3) L'influence sociale et l'effet d'entraînement, fonction de la valeur accordée au paiement de l'impôt et du comportement observé chez les pairs.
- 4) Les facteurs culturels de long terme, qui façonnent les attitudes envers l'impôt au fil du temps.
- 5) Les imperfections d'information et les écarts par rapport au modèle de maximisation de l'utilité, lorsqu'un contribuable mal informé ou disposant de données erronées hésite à s'acquitter d'obligations qu'il ne comprend pas ou adopte des décisions qui paraissent irrationnelles.

Figure N°1 : Théorie du changement en faveur de la discipline fiscale de la Banque mondiale



Source : Rapport de l'ocde Sur le civisme fiscal 2025

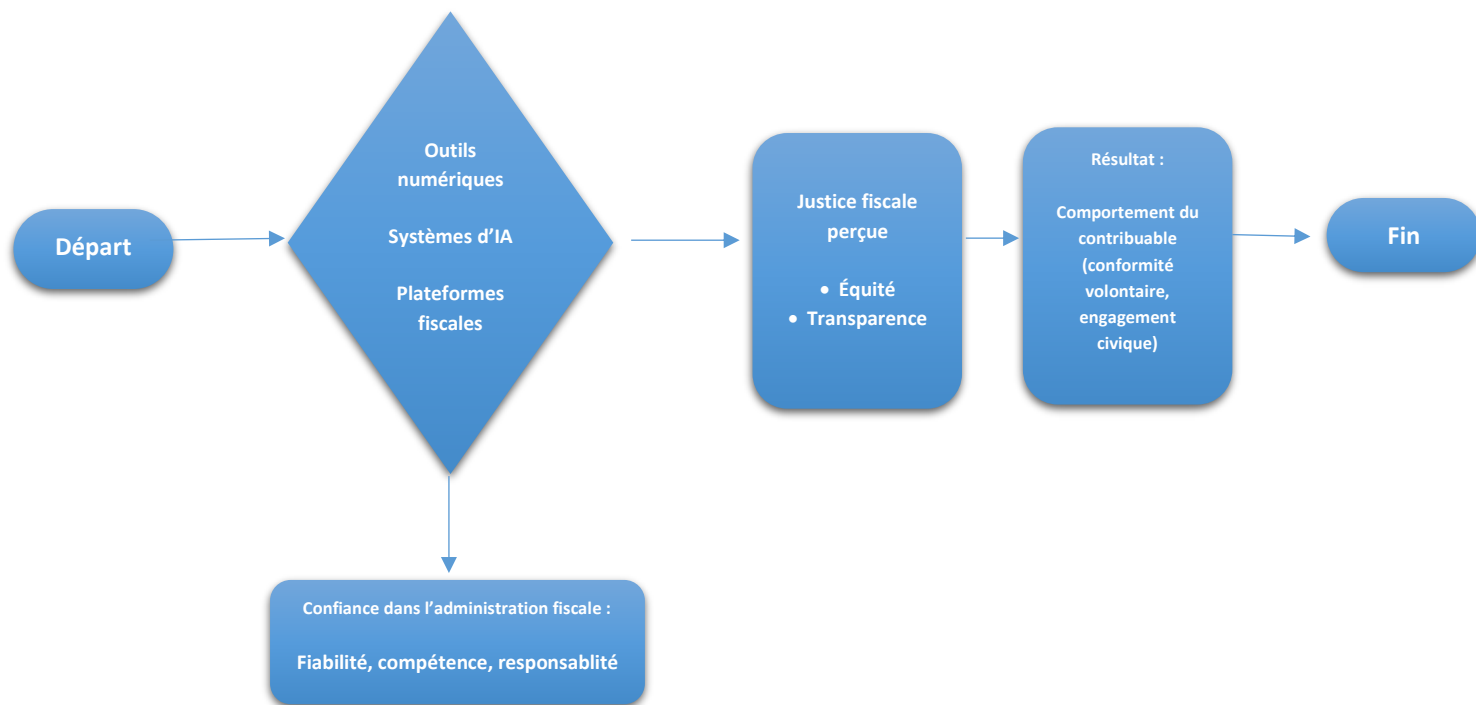
4. Cadre conceptuel de l'étude

Articulation :

Dans le cadre de cette étude exploratoire portant sur la justice fiscale à l'épreuve du numérique et l'émergence d'une fiscalité de confiance à l'ère de l'intelligence artificielle, le modèle analytique élaboré permet de structurer l'analyse des perceptions et des interactions entre contribuables et administration fiscale. Il repose sur l'hypothèse que la digitalisation à travers les plateformes fiscales, les outils numériques, les systèmes d'IA et l'amélioration de l'expérience utilisateur façonne directement la manière dont les citoyens perçoivent l'équité, la transparence et l'impartialité du système fiscal. Par ailleurs, la confiance envers l'administration fiscale, fondée sur la fiabilité, la compétence et la responsabilité, apparaît comme un levier transversal pouvant renforcer ou atténuer ces perceptions. L'articulation de ces dimensions vise à comprendre comment ces facteurs, combinés, influencent les comportements fiscaux, notamment la conformité volontaire et

l'engagement civique. Ce modèle constitue ainsi une base conceptuelle pour guider l'entretien semi-directif, en orientant l'exploration des représentations, attentes et expériences des participants face à l'intégration du numérique et de l'intelligence artificielle dans le domaine fiscal.

Figure N°2 : Model de recherche



Source : Auteurs

Méthodologie de recherche

1. Choix méthodologique

Cette recherche s'inscrit dans un positionnement épistémologique interprétatif, dans la mesure où elle considère que les réalités sociales liées à la justice fiscale, à la confiance envers l'administration et à l'usage de l'intelligence artificielle ne sont pas objectives ni universelles, mais socialement construites à travers les perceptions, les expériences et les interactions des acteurs concernés (Crotty, 1998 ; Schwandt, 2000). Ainsi, la compréhension des effets de la transformation numérique de l'administration fiscale ne peut être réduite à des relations causales mesurables, mais nécessite l'analyse des significations attribuées par les acteurs institutionnels et professionnels à ces transformations. Ce positionnement est particulièrement pertinent dans le domaine fiscal, où les comportements et les attitudes des contribuables dépendent largement de facteurs cognitifs, normatifs et relationnels, et non uniquement de déterminants économiques rationnels (Feld & Frey, 2007 ; Alm & Torgler, 2006).

Sur le plan du raisonnement scientifique, cette recherche mobilise une logique essentiellement inductive. En effet, compte tenu du caractère encore émergent de l'intelligence artificielle dans l'administration fiscale, notamment dans les pays en développement, ainsi que du manque de

modèles théoriques stabilisés permettant d'expliquer ses effets sur la justice fiscale et la confiance, il apparaît plus pertinent de partir du terrain afin de faire émerger des catégories d'analyse, des mécanismes explicatifs et des dimensions interprétatives nouvelles. L'objectif n'est donc pas de tester une théorie préétablie, mais de construire progressivement une compréhension contextualisée du phénomène étudié à partir des discours, des pratiques et des expériences des acteurs interrogés (Miles & Huberman, 2014).

Dans cette perspective, le recours à une démarche qualitative exploratoire se justifie par la volonté d'accéder à une compréhension approfondie des perceptions et des représentations des acteurs face aux transformations numériques de l'administration fiscale. Les entretiens semi-directifs constituent dès lors un outil méthodologique adapté, puisqu'ils permettent d'explorer la complexité des discours, de saisir les logiques d'interprétation des acteurs et d'analyser les enjeux de confiance, de transparence et de légitimité associés à l'intégration de l'intelligence artificielle dans la gestion fiscale.

Terrain de recherche

Le terrain de recherche concerne le système fiscal marocain, marqué par une dynamique de modernisation accélérée, notamment à travers la digitalisation des procédures fiscales et l'introduction progressive d'outils numériques avancés. Ce contexte constitue un cadre d'analyse pertinent pour étudier les tensions et les opportunités liées à l'intégration de l'IA dans l'administration fiscale, en particulier au regard des enjeux de justice fiscale et de confiance.

Notre échantillon est composé de douze (8) participants, répartis comme suit :

- Administrateurs de la Direction Générale des Impôts (DGI), Inspecteurs vérificateurs
- Professeurs universitaires spécialisés en fiscalité et en économie publique
- Comptables et experts-comptables

Ce choix vise à croiser les points de vue **institutionnels**, **académiques** et **professionnels**, afin d'obtenir une compréhension globale et nuancée du phénomène étudié. La diversité des profils permet de confronter les logiques de conception, de mise en œuvre et de réception des dispositifs numériques et des outils d'IA dans le champ fiscal.

La taille de l'échantillon a été déterminée selon le principe de la saturation théorique, largement mobilisé en recherche qualitative (Glaser & Strauss, 1967). Selon ce principe, la collecte des données est poursuivie jusqu'à ce que les nouveaux entretiens n'apportent plus d'informations significativement nouvelles par rapport aux catégories analytiques déjà identifiées.

Dans le cadre de cette recherche, l'analyse progressive des entretiens a montré qu'à partir du huitième entretien, les discours recueillis devenaient largement redondants, confirmant ainsi l'atteinte de la **saturation théorique**.

Les participants ont été sélectionnés selon une méthode d'échantillonnage raisonné (purposive sampling), fondée sur leur capacité à fournir des informations pertinentes et approfondies sur l'objet de recherche (Patton, 2002). Les critères de sélection retenus sont les suivants :

Tableau N°1 : Les critères de sélection de l'échantillon

Catégorie	Nombre	Critères de sélection
Administration fiscale	2	Expérience \geq 5 ans, impliqués dans la digitalisation ou le contrôle fiscal
Experts-comptables	2	Membres de l'Ordre, familiarisés avec la télédéclaration et l'IA
Comptables	2	Utilisateurs des services fiscaux numériques (SIMPL, DAMANCOM, etc.)
Chercheurs universitaires	/ 2	Travaux ou cours liés à fiscalité, IA ou gouvernance publique

Source : Auteurs

La collecte des données repose sur un **guide d'entretien semi-directif**, élaboré à partir de la revue de littérature et des objectifs de recherche. Ce guide est structuré autour de quatre axes principaux

1. Perception de la justice fiscale

- Équité du système fiscal
- Transparence des règles et des procédures
- Traitement des contribuables

2. Expérience de la digitalisation fiscale

- Usage des plateformes et services numériques
- Avantages et contraintes perçus
- Effets sur la relation administration–contribuable

3. Usage et perception de l'intelligence artificielle

- Connaissance et acceptabilité des outils d'IA
- Perceptions des risques (biais, opacité, protection des données)
- Apports attendus en matière de conformité et de contrôle

4. Confiance envers l'administration fiscale

- Impact du numérique sur la confiance
- Rôle de la transparence et de la gouvernance
- Conditions d'une fiscalité de confiance à l'ère de l'IA

la confirmer ou de l'infirmier. Ces questions portent principalement sur la perception des citoyens concernant l'équité du système fiscal marocain.

L'analyse des extraits d'entretiens révèle des perceptions nuancées mais globalement critiques. Par exemple, l'un des répondants (*COMPI*) souligne que le système fiscal marocain tend progressivement vers davantage d'équité, tout en reconnaissant qu'il ne peut pas encore être considéré comme pleinement juste.

À l'inverse, un autre intervenant (*EXPCOMPI*) estime que le système fiscal reste marqué par une dualité jugée injuste, notamment en raison de l'existence de régimes d'exception et d'avantages fiscaux accordés à certains secteurs, ce qui créerait une forme de fiscalité à deux vitesses.

De son côté, l'interviewé (*ADMINI*) considère que la réforme du système fiscal est encore en cours, indiquant qu'il s'agit d'un chantier inachevé et que le système ne parvient pas encore à atteindre un niveau satisfaisant d'équité.

Par ailleurs, (*PROFI*) souligne que, malgré les efforts engagés pour élargir l'assiette fiscale et promouvoir une plus grande équité, le système demeure critiqué en raison de l'existence de taux privilégiés appliqués au capital, alors que le travail reste relativement plus imposé.

Ainsi, bien que certaines réponses reconnaissent l'existence d'efforts d'amélioration, l'ensemble des discours converge vers l'idée que le système fiscal marocain ne parvient pas encore à atteindre le niveau d'équité souhaité. Dès lors, l'analyse de ces entretiens met en évidence une perception globalement critique, voire négative, de l'équité du système fiscal chez les répondants.

Afin d'étudier la relation entre le citoyen et l'administration fiscale, ainsi que la nature de cette relation, nous avons procédé à l'analyse des réponses recueillies lors des entretiens. Cette analyse vise à identifier les perceptions et les représentations des interviewés concernant leurs interactions avec l'administration fiscale.

Dans ce cadre, nous présentons ci-dessous un nuage de mots mettant en évidence les termes les plus fréquemment utilisés dans les réponses des interviewés. Ce nuage de mots permet d'identifier les concepts et les idées dominants qui caractérisent la perception de la relation entre les citoyens et l'administration fiscale.

Figure n° 4 : Nuage de mots relatif à la perception de la relation entre les citoyens et l'administration fiscale.



Source : Auteurs, NVivo 15

D'après l'analyse du nuage de mots, le terme « méfiance » apparaît comme l'un des plus fréquemment mobilisés par les interviewés. Cette récurrence indique une convergence des discours autour d'une même perception de la relation entre le contribuable (ou citoyen) et l'administration fiscale. En effet, les différents éléments de réponse tendent à montrer que cette relation est largement marquée par un climat de méfiance. Cette méfiance ne semble pas être unilatérale, mais plutôt réciproque, traduisant ainsi une relation caractérisée par un déficit de confiance entre les deux parties.

Ainsi, le nuage de mots met en évidence que la relation entre le citoyen et l'administration fiscale est perçue, dans l'ensemble, comme une relation fragilisée par une méfiance mutuelle, ce qui peut constituer un obstacle au renforcement de la confiance et à l'amélioration du civisme fiscal.

Au regard des éléments issus de l'analyse des entretiens, il apparaît que la perception de l'équité du système fiscal exerce une influence sur le niveau de confiance accordé à l'administration fiscale. Toutefois, les résultats montrent que la perception dominante du système fiscal est plutôt critique, notamment en ce qui concerne l'équité et l'égalité devant l'impôt.

Cette perception négative semble se traduire par un niveau de confiance relativement faible envers l'administration fiscale, comme l'illustrent les discours marqués par la notion de méfiance dans la relation entre contribuables et administration.

Ainsi, l'analyse des réponses suggère que lorsque la justice procédurale et distributive du système fiscal est perçue comme insuffisante, la confiance des contribuables envers l'administration fiscale

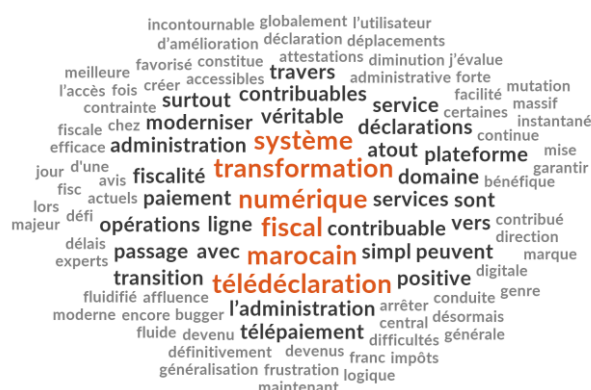
tend à diminuer. Ces résultats indiquent donc que la première hypothèse est partiellement vérifiée, dans la mesure où la perception de la justice fiscale influence effectivement la confiance, mais de manière négative lorsque cette justice est jugée insuffisante.

La relation entre les contribuables et l'administration fiscale au Maroc a connu une mutation importante avec le développement de la digitalisation des services fiscaux. L'introduction des outils numériques s'est imposée comme un levier essentiel pour améliorer la fluidité et l'efficacité des procédures fiscales, notamment en facilitant l'accès aux services et en simplifiant certaines démarches administratives.

L'analyse des réponses issues des entretiens montre que les interviewés perçoivent généralement la transformation numérique comme une évolution positive, considérée comme un atout pour moderniser la gestion fiscale et améliorer la relation entre l'administration et les contribuables.

Afin d'illustrer cette perception, nous présentons ci-dessous le nuage de mots élaboré à partir des éléments de réponse codés dans le nœud relatif à l'évaluation de la transformation numérique. Ce nuage met en évidence les termes les plus fréquemment utilisés par les interviewés pour qualifier l'impact de la digitalisation des services fiscaux.

Figure n° 5 : Nuage de mots



Source : Auteurs, NVivo 15

En ce qui concerne l'impact de la digitalisation sur la transparence et l'efficacité, ainsi que son rôle potentiel en tant que levier de renforcement de la confiance et de réduction de la fraude fiscale, les résultats des entretiens révèlent une convergence notable des perceptions. En effet, l'ensemble des répondants s'accorde à considérer que la digitalisation contribue à améliorer l'efficacité des procédures et à limiter les pratiques frauduleuses. Toutefois, certains interviewés nuancent cette appréciation en soulignant que le rétablissement de la confiance ne saurait reposer exclusivement sur le numérique, ce dernier étant perçu davantage comme un outil de soutien que comme un facteur déterminant à lui seul ;

« À mon avis, les outils numériques ont clairement contribué à améliorer l'efficacité de l'administration fiscale... »

« Absolument. C'est une relation gagnant-gagnant qui s'est installée. D'un côté, l'administration gagne une efficacité redoutable dans le traitement des données et le ciblage des contrôles... »

« L'efficacité est le grand gain de cette réforme : l'automatisation a drastiquement réduit les délais de traitement et les erreurs manuelles... »

« ...Côté transparence, le numérique a ouvert les boîtes noires de l'administration, rendant chaque étape plus lisible. Pour l'efficacité, le pari est gagné : l'objectif de dématérialisation et de simplification des démarches est atteint... »

« À mon avis, les outils numériques ont clairement renforcé l'efficacité de l'administration fiscale, notamment en simplifiant les procédures, en accélérant le traitement des dossiers et en réduisant les erreurs matérielles. En revanche, si des progrès sont visibles en matière de transparence, des efforts supplémentaires restent nécessaires pour garantir une information plus accessible, compréhensible et équitable pour l'ensemble des contribuables. »

« Oui, les outils numériques ont amélioré à la fois la transparence et l'efficacité de l'administration fiscale... »

« Oui, la transformation numérique est globalement efficace, mais elle nécessite encore des améliorations, notamment en matière de transparence... »

« Oui, il contribuera à améliorer l'efficacité, mais la question de la transparence demeure un enjeu majeur qui doit être renforcé par d'autres moyens complémentaires... »

L'analyse des réponses issues des entretiens met en évidence une convergence nette des perceptions quant à l'impact de la digitalisation sur l'efficacité de l'administration fiscale. L'ensemble des répondants souligne que les outils numériques ont permis d'automatiser les procédures, de réduire les délais de traitement, de limiter les erreurs humaines et d'améliorer le ciblage des contrôles, traduisant ainsi un gain d'efficacité significatif et largement reconnu. En revanche, l'impact sur la transparence apparaît plus nuancé : bien que certains interviewés estiment que la digitalisation a contribué à rendre les procédures plus lisibles et accessibles, d'autres considèrent que des insuffisances persistent, notamment en matière de clarté, d'accessibilité de l'information et d'équité entre les contribuables. Par ailleurs, plusieurs répondants insistent sur le fait que, malgré les avancées constatées, la digitalisation ne peut constituer à elle seule un levier suffisant pour instaurer une transparence totale et renforcer durablement la confiance, celle-ci nécessitant également des actions complémentaires d'ordre institutionnel, communicationnel et réglementaire.

La question de l'influence de la digitalisation sur la confiance et la réduction de la fraude fiscale ressort des réponses des interviewés avec une certaine convergence. Ces derniers estiment que le numérique constitue un levier pertinent pour limiter les pratiques frauduleuses. Toutefois, ils soulignent que le rétablissement de la confiance demeure un processus complexe et de long terme.

Dans cette perspective, l'outil numérique est principalement perçu comme un instrument de soutien et d'aide à la décision, plutôt que comme un facteur suffisant à lui seul pour instaurer une confiance durable. Cette perception se reflète clairement dans les réponses présentées ci-dessous.

« ...je pense que le numérique a contribué à réduire une partie de la fraude fiscale. Aujourd'hui, grâce à la digitalisation, l'administration dispose d'outils plus performants pour détecter les anomalies ... La confiance repose sur l'éthique, la transparence et la communication des deux parties. Mais je pense que l'État avance dans la bonne direction... »

« ...Le numérique est devenu l'arme la plus efficace pour réduire la fraude ...Quant à la confiance, elle se reconstruit précisément par la communication... »

« ...Le numérique a été une arme redoutable contre la fraude, permettant de réduire les zones d'ombre d'environ 20% à 30% grâce au croisement automatique des données qui rend la triche beaucoup plus difficile à cacher. Cependant, la confiance ne se télécharge pas... »

« ...qui a porté un coup d'arrêt à la fraude, notamment sur la TVA, grâce à une meilleure traçabilité. Mais attention : si la technologie réduit la triche, elle ne crée pas la confiance pour autant. Pour réconcilier le fisc et le citoyen, il faut aller au-delà des algorithmes et agir sur l'équité réelle du système... »

« ...Si la digitalisation constitue un levier d'efficacité incontestable dans la lutte contre la fraude grâce au croisement automatisé des données, elle peine toutefois à restaurer la confiance des usagers... »

«... le numérique peut contribuer à réduire la fraude fiscale, notamment grâce à la traçabilité des opérations, au croisement des données et à l'automatisation des contrôles. En revanche, la question de la confiance est différente... »

« Pour moi l'outil numérique est un support qui permet aux agents de se concentrer sur le contrôle et la lutte contre la fraude. Toutefois, la confiance ne dépend pas seulement du numérique, mais aussi de la transparence, de l'équité et de la qualité de la relation avec le contribuable... »

« L'outil numérique a contribué de manière positive à la réduction de la fraude fiscale... »

L'hypothèse 2, selon laquelle la digitalisation des services fiscaux est perçue comme un levier potentiel de renforcement de la justice fiscale et de la confiance, à condition qu'elle garantisse l'accessibilité, la transparence et la fiabilité des dispositifs numériques, a été partiellement confirmée. En effet, les résultats montrent que le numérique peut jouer un rôle de support en contribuant à améliorer la transparence, l'efficacité et à réduire la fraude fiscale. Toutefois, le rétablissement de la confiance ne saurait reposer uniquement sur la digitalisation, car il dépend également d'autres facteurs complémentaires d'ordre institutionnel, organisationnel et relationnel.

Pour valider l'hypothèse 3 on a analysé les discours des interviewées ;

« Oui, je pense que l'intelligence artificielle peut renforcer la justice et l'équité fiscales, mais à certaines conditions. L'IA peut aider à détecter les anomalies et à traiter tous les contribuables de la même manière, sans favoritisme ni oubli. Si elle analyse les données de façon objective et selon des règles légales bien définies, cela peut réduire les écarts de traitement et donc améliorer l'équité. »

« Pour l'équité, oui : l'IA garantit une égalité de traitement technique en appliquant la même règle à des situations identiques, sans favoritisme humaine. Mais pour la justice, je suis plus réservé. L'IA est un exécutant, pas un décideur politique. Elle n'a ni l'empathie ni le discernement nécessaire pour évaluer si un effort est socialement acceptable. La justice reste une question de choix de société, pas de calcul. »

« Pour moi, c'est un grand non. L'IA suit des calculs froids et peut vite mettre tout le monde dans le même sac, sans faire de différence entre une petite erreur et une vraie triche. On perd le côté humain, et sans explication claire sur la façon dont la machine décide, c'est difficile de parler de vraie justice. »

« ... l'IA est un levier d'équité : en automatisant les contrôles, elle élimine l'arbitraire et cible précisément les fraudeurs grâce aux données. Toutefois, elle ne garantit pas la justice fiscale à elle seule. Ce sentiment dépend d'autres variables humaines et politiques, comme la solidarité ou la qualité des services publics, que l'algorithme ne peut pas gérer »

« ...L'intelligence artificielle peut contribuer à renforcer la justice et l'équité fiscales si elle est utilisée avec encadrement et transparence. Elle permet une meilleure analyse des données et une détection plus ciblée des anomalies, mais son impact dépend de la qualité des informations et du maintien d'un contrôle humain garantissant les droits des contribuables. »

« ...Oui, l'IA peut renforcer la justice et l'équité fiscales, mais à une condition : elle doit être partagée et transparente. Autrement dit, ses outils et analyses doivent également être accessibles ou compréhensibles par les contribuables, afin que tout le monde bénéficie d'une application équitable des règles fiscales. »

« ... l'IA peut renforcer le sentiment de justice et d'équité fiscales en appliquant les règles de manière uniforme, en réduisant l'intervention subjective et en améliorant la détection des irrégularités. Toutefois, son efficacité dépend de la qualité des données et du contrôle humain qui l'accompagne. »

« Oui, mais tout dépend des paramètres de l'algorithme de l'IA, car ceux-ci constituent les facteurs déterminants permettant de renforcer l'équité fiscale. Un algorithme bien défini et correctement structuré conduit à un outil d'intelligence artificielle robuste et performant. »

L'hypothèse selon laquelle l'intelligence artificielle peut constituer un levier de renforcement de la justice et de l'équité fiscales apparaît globalement confirmée, tout en demeurant conditionnée par plusieurs exigences fondamentales. Les résultats des entretiens révèlent une convergence notable quant à la capacité de l'IA à améliorer l'équité fiscale, notamment grâce à l'application uniforme des règles, à la réduction de l'arbitraire administratif et à une détection plus précise des anomalies et des comportements frauduleux. En ce sens, l'IA favorise une égalité de traitement entre les contribuables en limitant les biais subjectifs et les pratiques discrétionnaires. Toutefois, la dimension de justice fiscale dépasse la seule rationalité algorithmique. Elle renvoie également à des considérations sociales, éthiques et politiques que la technologie ne saurait appréhender de manière autonome. Les répondants soulignent ainsi que l'efficacité de l'IA dépend étroitement de la qualité des données mobilisées, de la transparence des algorithmes, de l'intégration des spécificités de l'économie informelle, ainsi que du maintien d'un contrôle humain capable de garantir le respect des droits des contribuables. Dès lors, l'IA ne peut être envisagée comme un substitut à la décision humaine, mais plutôt comme un outil d'aide à la décision, susceptible de renforcer l'efficacité, l'objectivité et, sous certaines conditions, le sentiment de justice au sein du système fiscal.

L'hypothèse selon laquelle l'émergence d'une fiscalité de confiance au Maroc repose sur la combinaison d'une justice fiscale perçue, d'une transparence numérique accrue et d'un dialogue renforcé entre l'administration et les contribuables trouve un écho significatif dans les résultats des entretiens réalisés.

En premier lieu, plusieurs contributions soulignent la nécessité de simplifier le système déclaratif. La réduction du nombre de déclarations, leur centralisation au sein d'un dispositif unique et leur harmonisation via des outils numériques apparaissent comme des leviers essentiels. Une telle réforme permettrait de diminuer la complexité administrative, de limiter les erreurs involontaires et de renforcer la lisibilité du système fiscal. Cette simplification contribuerait ainsi à instaurer un climat de confiance en facilitant la conformité volontaire.

Par ailleurs, les répondants insistent sur l'importance d'un changement de posture de l'administration fiscale, passant d'une logique répressive à une logique d'accompagnement. L'acceptation du droit à l'erreur, notamment pour les contribuables de bonne foi, et la mise en place de mécanismes d'assistance et de correction sont perçues comme fondamentales. Cette approche repose sur une relation plus équilibrée, où l'administration agit davantage comme un conseiller que comme un organe de sanction.

Un autre axe central concerne le renforcement de la transparence dans l'utilisation des ressources fiscales. Rendre visible l'affectation des recettes publiques permettrait de modifier la perception de l'impôt, en le remplaçant comme un instrument de financement des biens publics (infrastructures,

éducation, services). Cette transparence constitue un facteur déterminant dans la construction de la confiance institutionnelle.

En outre, les résultats mettent en évidence la nécessité d'une généralisation de l'impôt et d'un élargissement de l'assiette fiscale, afin d'assurer une plus grande équité entre les contribuables. À cela s'ajoute la proposition d'introduire des mécanismes innovants tels qu'une certification de transparence fiscale pour les entreprises, inspirée des normes internationales, afin de valoriser les comportements conformes.

L'éducation fiscale apparaît également comme un levier structurant. La promotion d'une culture du civisme fiscal, fondée sur la compréhension des obligations et des droits, est essentielle pour favoriser l'adhésion volontaire. Cette démarche implique de former et d'accompagner les contribuables en amont, avant toute logique de sanction.

Enfin, certains répondants soulignent les limites du système actuel, notamment en matière d'impôt sur le revenu salarial, où la prédominance de la retenue à la source réduit l'implication directe du contribuable. Une évolution vers un système plus déclaratif pourrait renforcer la responsabilisation individuelle et consolider la relation de confiance.

Discussion

L'analyse qualitative des entretiens, réalisée à l'aide du logiciel NVivo 15, permet de confronter les résultats empiriques aux cadres théoriques existants en matière de conformité fiscale et de confiance institutionnelle. Les résultats obtenus s'inscrivent globalement dans les travaux récents de l'OCDE et de la littérature scientifique sur le civisme fiscal et la « cooperative compliance ».

Justice fiscale perçue et confiance (H1)

Les résultats montrent que la perception de la justice fiscale constitue un déterminant central de la confiance envers l'administration fiscale. Cette conclusion est cohérente avec le **“slippery slope framework”** développé par Kirchler et al. (2014), selon lequel la conformité fiscale repose sur deux piliers : le pouvoir de l'administration et la confiance des contribuables.

Des travaux empiriques menés à l'échelle internationale confirment que **la confiance institutionnelle favorise la conformité volontaire**, tandis qu'une perception négative de l'équité fiscale tend à réduire l'adhésion des contribuables.

Dans le même sens, une étude empirique récente montre que **la justice procédurale et la transparence perçues améliorent la qualité de la relation entre contribuable et administration**, ce qui influence positivement la conformité fiscale.

Ainsi, les résultats empiriques obtenus confirment que :

- La perception d'inégalités fiscales (régimes dérogatoires, disparités capital/travail) affaiblit la confiance,

- La méfiance observée entre contribuables et administration constitue un frein à la conformité volontaire.

Ces éléments conduisent à une **validation partielle de l'hypothèse H1**, en cohérence avec la littérature internationale.

Digitalisation, transparence et confiance (H2)

Les résultats relatifs à la digitalisation rejoignent les constats des organisations internationales. L'OCDE souligne que la modernisation numérique des administrations fiscales contribue à améliorer **l'efficacité, la transparence et le civisme fiscal**, tout en facilitant la relation avec les contribuables.

Par ailleurs, les données récentes montrent que la confiance dans le système fiscal dépend également de la perception des citoyens quant à :

- La transparence des institutions,
- La qualité des services publics,
- Et la clarté des informations fiscales.

Les résultats empiriques confirment que :

- La digitalisation améliore significativement l'efficacité administrative (automatisation, réduction des délais),
- Elle contribue à la réduction de la fraude grâce au croisement des données,
- Mais son impact sur la confiance reste **indirect et conditionnel**.

Ainsi, la littérature comme les données empiriques convergent vers l'idée que **le numérique est un levier facilitateur, mais non suffisant** pour instaurer la confiance. L'hypothèse H2 est donc **partiellement validée**.

Intelligence artificielle et justice fiscale (H3)

Les résultats relatifs à l'intelligence artificielle s'inscrivent dans les débats contemporains sur l'usage des technologies algorithmiques dans l'action publique.

Les entretiens confirment que l'IA peut renforcer :

- L'égalité de traitement,
- La détection des anomalies,
- Et la réduction de l'arbitraire.

Ces résultats rejoignent les analyses académiques selon lesquelles les systèmes automatisés peuvent améliorer l'objectivité des décisions fiscales, tout en soulevant des enjeux de justice algorithmique et d'équité verticale.

Toutefois, la littérature souligne également que :

- La justice fiscale ne peut être réduite à une logique algorithmique,

- Elle implique des choix sociaux et politiques,
- Et nécessite un contrôle humain et une transparence des systèmes.

Ainsi, en cohérence avec les résultats empiriques, l'IA apparaît comme un outil d'aide à la décision, mais non comme un substitut à la gouvernance fiscale. L'hypothèse H3 est donc validée sous conditions.

Fiscalité de confiance et approche coopérative (H4)

Les résultats confirment fortement l'hypothèse H4, en cohérence avec les travaux de l'OCDE sur le **civisme fiscal et la conformité coopérative**.

Selon l'OCDE (2022), la confiance constitue un **facteur central du civisme fiscal**, favorisant l'adhésion volontaire et la durabilité des systèmes fiscaux.

Le modèle de **“cooperative compliance”** met en avant une relation fondée sur :

- La transparence,
- La communication,
- Et la collaboration entre administration et contribuables.

Les résultats empiriques corroborent pleinement cette approche, en mettant en évidence plusieurs leviers :

a. Simplification administrative

La réduction de la complexité fiscale favorise la conformité volontaire, en ligne avec les recommandations internationales.

b. Transformation de la relation fiscale

Le passage d'un modèle coercitif à un modèle coopératif est cohérent avec les approches modernes de la gestion fiscale.

c. Transparence et légitimité de l'impôt

La littérature montre que la confiance augmente lorsque les contribuables perçoivent clairement l'usage des recettes fiscales.

d. Élargissement de l'assiette et équité

L'équité perçue constitue un déterminant clé du civisme fiscal.

e. Éducation fiscale

L'OCDE insiste sur l'importance du développement du civisme fiscal à travers l'éducation et la sensibilisation.

Conclusion

Cette recherche avait pour objectif d'analyser les déterminants de l'émergence d'une fiscalité de confiance au Maroc, à travers l'étude des perceptions des acteurs et la confrontation des résultats empiriques aux cadres théoriques existants. L'exploitation des entretiens, réalisée à l'aide du logiciel NVivo 15, a permis de mettre en évidence le caractère multidimensionnel de la confiance fiscale, ainsi que les conditions nécessaires à sa consolidation.

Les résultats confirment, en premier lieu, que la perception de la justice fiscale constitue un déterminant central de la confiance envers l'administration fiscale. Toutefois, cette relation apparaît ambivalente : si la justice perçue favorise la confiance, les insuffisances relevées en matière d'équité, notamment liées aux disparités de traitement entre contribuables, contribuent à entretenir un climat de méfiance. Ces conclusions s'inscrivent dans la lignée des travaux de Kirchler et al. (2014) et de l'OCDE (2022), qui soulignent le rôle fondamental de la confiance dans la conformité volontaire.

En second lieu, la digitalisation des services fiscaux apparaît comme un levier majeur de modernisation administrative. Elle améliore significativement l'efficacité, la traçabilité et la lutte contre la fraude. Néanmoins, son impact sur la confiance demeure limité et indirect, confirmant qu'elle ne constitue pas une condition suffisante à elle seule. La confiance repose également sur des dimensions qualitatives telles que la transparence, la lisibilité du système fiscal et la qualité de la relation entre l'administration et les contribuables.

Par ailleurs, l'intelligence artificielle est perçue comme un outil prometteur pour renforcer l'équité et l'objectivité des décisions fiscales, notamment grâce à l'automatisation et à l'analyse avancée des données. Toutefois, son utilisation soulève des enjeux importants en matière de transparence, de gouvernance et de respect des droits des contribuables. Les résultats confirment ainsi que l'IA doit être envisagée comme un instrument d'aide à la décision, encadré par des principes éthiques et un contrôle humain effectif.

Enfin, l'analyse met en évidence que l'émergence d'une fiscalité de confiance repose sur une approche intégrée, combinant plusieurs leviers complémentaires : la simplification des procédures, la transparence dans l'utilisation des ressources publiques, l'élargissement équitable de l'assiette fiscale, le développement du civisme fiscal et la transformation de la relation entre l'administration et les contribuables vers un modèle plus coopératif. Ces résultats rejoignent les recommandations de l'OCDE en matière de « cooperative compliance », fondées sur la transparence, le dialogue et la responsabilisation réciproque.

Ainsi, cette recherche met en lumière que la confiance fiscale ne peut être décrétée ni imposée ; elle se construit progressivement à travers des réformes structurelles et une évolution des pratiques

institutionnelles. Dans le contexte marocain, le renforcement de cette confiance suppose non seulement des avancées techniques et numériques, mais également une refondation de la relation fiscale fondée sur l'équité, la transparence et la reconnaissance mutuelle entre l'État et les contribuables.

Enfin, cette étude présente certaines limites, notamment liées à la taille de l'échantillon et à la nature qualitative des données, qui ne permettent pas une généralisation statistique des résultats. Des recherches futures pourraient approfondir cette analyse en mobilisant des approches quantitatives ou mixtes, et en explorant plus spécifiquement l'impact des réformes fiscales récentes sur le niveau de confiance des contribuables au Maroc.

Bibliographie

Ouvrages et Articles Académiques

- Aiko, R., & Logan, C. (2014). *L'opinion des Africains sur la fiscalité et l'imposition*. Afrobarometer.
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3-4), 323-338.
- Alm, J., & Torgler, B. (2006). Culture differences and tax morale in the United States and in Europe. *Journal of Economic Psychology*, 27(2), 224-246.
- Bassey, E. B., et al. (2022). Digitalization of Tax Administration and Domestic Revenue Mobilization in Emerging Economies. *Journal of Accounting and Taxation*.
- Bellon, M., et al. (2022). *Digitalizing Government: The Role of Technology in Tax Administration*. International Monetary Fund.
- Clifford, G., & Jairus, M. (2013). Factors influencing tax compliance among small and medium enterprises. *International Journal of Business and Management*.
- Crotty, M. (1998). *The foundations of social research: Meaning and perspective in the research process*. Sage.
- Faúndez-Ugalde, A., et al. (2020). Privacy of tax data and the use of artificial intelligence by tax administrations. *Computer Law & Security Review*.
- Feld, L. P., & Frey, B. S. (2007). Tax compliance as the result of a psychological tax contract: The role of incentives and responsive regulation. *Law & Policy*, 29(1), 102-120.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Aldine.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210-225.
- Ligomeka, W. (2019). *Tax literacy and tax compliance*. International Centre for Tax and Development.
- Luttmer, E. F. P., & Singhal, M. (2014). Tax morale. *Journal of Economic Perspectives*, 28(4), 149-168.
- Mascagni, G., & Santoro, F. (2018). *What is the role of taxpayer education in Africa?* African Tax Administration Forum.
- Masrom, M., et al. (2022). Artificial Intelligence in Tax Administration: A Systematic Review. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*.
- Mellouli, S., Janssen, M., & Ojo, A. (2024). Artificial Intelligence in the Public Sector: A Comprehensive Review. *Government Information Quarterly*.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage.
- Moore, M. (2019). *What is tax morale?* International Centre for Tax and Development.
- Murorunkwere, et al. (2023). The impact of artificial intelligence on tax evasion detection. *Global Journal of Management and Business Research*.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods*. Sage.
- Raikov, A. (2021). The "Black Box" Problem in Artificial Intelligence and Public Governance. *International Journal of Public Administration*.
- Richardson, G. (2006). Determinants of tax evasion: A cross-country investigation. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 15(2), 150-169.
- Saad, N. (2011). Fairness Perceptions and Compliance Behaviour: The Case of Salaried Taxpayers in Malaysia. *Journal of Accounting Research*.
- Saptono, P. B., et al. (2023). Taxpayer compliance and digital transformation: Evidence from emerging markets. *Economies*.
- Tyler, T. R., & Lind, E. A. (1988). *The social psychology of procedural justice*. Plenum Press.
- Van Dijke, M., & Verboon, P. (2010). Trust in authorities as a boundary condition to procedural fairness effects on tax compliance. *Journal of Economic Psychology*, 31(1), 80-91.

Rapports Institutionnels

- Banque Mondiale. (2023). *Innovations in Tax Compliance: Building Trust and Moral Obligations*.
- Deloitte. (2024). *L'IA dans le secteur public : Enquête mondiale auprès des dirigeants*.
- OCDE. (2019). *Tax Morale: What drives people and businesses to pay tax?* OECD Publishing.
- OCDE. (2020). *Tax Administration 3.0: The Digital Transformation of Tax Administration*. OECD Publishing.
- OCDE (2022), Administration fiscale 2021 : Informations comparatives sur les pays de l'OCDE et autres économies avancées et émergentes, Éditions OCDE, Paris,
- OCDE (2023), Civisme fiscal : Qu'est-ce qui motive les particuliers et les entreprises à payer des impôts ?, Éditions OCDE, Paris,
- OCDE (2025), Administration fiscale 2024 : Informations comparatives sur les pays de l'OCDE et autres économies avancées et émergentes, Éditions OCDE, Paris
- OCDE. (2024). *Inventory of Tax Technology Initiatives*. OECD Publishing.