

Chatbots et accès aux droits sociaux : entre inclusion numérique et risque d'exclusion des populations vulnérables au Maroc

Chatbots and Access to Social Rights: Between Digital Inclusion and the Risk of Exclusion of Vulnerable Populations in Morocco

Ismail EL Maaroufi

Docteur en Sciences économiques et de gestion
Université Sidi Mohamed Ben Abdellah – Fès, Maroc.

Marzouk el Aisi

Maitre de conférences
Institut National de l'action social-Tanger

Bouchra Bounaamane

Docteur en Sciences économiques et de gestion
Université Sidi Mohamed Ben Abdellah – Fès, Maroc.

ZINEB DRISSI

Enseignante-chercheuse
Université Sidi Mohammed ben abdallah – Fès, Maroc

Date de soumission : 30/05/2026

Date d'acceptation : 14/07/2026

Pour citer cet article :

EL Maaroufi. I. & AL. (2026) « Chatbots et accès aux droits sociaux : entre inclusion numérique et risque d'exclusion des populations vulnérables au Maroc », Revue Française d'Économie et de Gestion « Volume 7 : Numéro 8 » pp : 282- 310.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons Attribution License 4.0 International License



Résumé

À l'heure où la transformation numérique reconfigure l'action publique, les chatbots s'affirment comme de nouveaux médiateurs entre l'administration et le citoyen. Au Maroc, ces dispositifs peuvent faciliter l'accès à l'information sociale, simplifier certaines démarches et rapprocher les populations vulnérables de leurs droits. Toutefois, cette promesse d'inclusion demeure fragile. Les inégalités d'accès à Internet, les faibles compétences numériques, les barrières linguistiques, notamment l'absence du darija ou de l'amazigh, ainsi que le manque de confiance envers les réponses automatisées peuvent transformer ces outils en nouveaux facteurs d'exclusion. Cette étude qualitative, inscrite dans une perspective interprétative, interroge les conditions dans lesquelles les chatbots peuvent favoriser un accès plus équitable aux droits sociaux. Elle montre que leur efficacité dépend moins de leur seule performance technique que de leur accessibilité, de leur simplicité, de leur adaptation linguistique et de leur articulation avec un accompagnement humain.

Mots-clés : Chatbots, droits sociaux, populations vulnérables, inclusion numérique, fracture numérique.

Abstract

As digital transformation reshapes public action, chatbots are emerging as new intermediaries between public administration and citizens. In Morocco, these tools may facilitate access to social information, simplify certain administrative procedures, and bring vulnerable populations closer to their social rights. Yet this promise of inclusion remains fragile. Unequal Internet access, limited digital skills, linguistic barriers, particularly the absence of Moroccan Arabic or Amazigh, and a lack of trust in automated responses may turn these tools into new mechanisms of exclusion. This qualitative study, grounded in an interpretive perspective, examines the conditions under which chatbots can promote more equitable access to social rights. It shows that their effectiveness depends less on their technical performance alone than on their accessibility, simplicity, linguistic adaptation, and integration with human support. Chatbots should therefore be understood not as substitutes for social services, but as complementary instruments of inclusive public action.

Keywords : Chatbots, social rights, vulnerable populations, digital inclusion, digital divide.

Introduction

La transformation numérique des services publics est devenue un axe central de modernisation administrative dans de nombreux pays. Elle vise à rendre les démarches plus rapides, plus accessibles et moins coûteuses pour les citoyens. Dans ce contexte, les chatbots, ou agents conversationnels automatisés, sont de plus en plus utilisés pour orienter les usagers, répondre à leurs questions et faciliter l'accès à l'information administrative. Selon Androutsopoulou et al. (2019), les chatbots peuvent transformer la relation entre les citoyens et l'administration en rendant les services publics plus interactifs, disponibles et personnalisés.

Au Maroc, cette dynamique s'inscrit dans un mouvement plus large de digitalisation de l'administration et des services sociaux. L'accès aux droits sociaux, tels que les aides publiques, la couverture médicale, les programmes d'appui social ou les prestations destinées aux populations vulnérables, dépend souvent de la capacité des citoyens à comprendre les procédures administratives. Or, ces démarches peuvent être complexes et créer ce que Herd et Moynihan (2018) appellent des « charges administratives », c'est-à-dire des obstacles liés à l'information, aux documents demandés ou aux procédures à suivre. Dans ce sens, les chatbots peuvent constituer un outil utile pour réduire ces difficultés et orienter plus facilement les citoyens vers leurs droits.

Cependant, l'usage des outils numériques ne garantit pas automatiquement l'inclusion sociale. Plusieurs chercheurs ont montré que la fracture numérique ne concerne pas seulement l'accès aux technologies, mais aussi les compétences nécessaires pour les utiliser efficacement. Van Dijk (2005) explique que les inégalités numériques sont liées à l'accès matériel, aux compétences numériques et à la capacité d'exploiter les informations disponibles en ligne. De même, Warschauer (2003) souligne que l'inclusion numérique dépend aussi du niveau d'éducation, de la langue, du contexte social et des ressources économiques des individus.

Dans le cas des populations vulnérables au Maroc, ces limites sont particulièrement importantes. Les personnes âgées, les personnes peu alphabétisées, les femmes en situation de précarité, les habitants des zones rurales ou encore les personnes en situation de handicap peuvent rencontrer des difficultés face aux plateformes numériques. Comme le note Helsper (2021), les inégalités numériques reproduisent souvent les inégalités sociales déjà existantes. Ainsi, un chatbot conçu pour faciliter l'accès aux droits peut aussi devenir un facteur d'exclusion s'il n'est pas adapté aux réalités linguistiques, sociales et territoriales des usagers. Cette question est d'autant plus importante que les technologies numériques peuvent parfois renforcer les mécanismes d'exclusion dans les politiques sociales. Eubanks (2018) montre que

les systèmes numériques utilisés dans le domaine social peuvent produire des formes invisibles d'injustice lorsqu'ils ne prennent pas en compte les conditions réelles de vie des populations pauvres ou marginalisées. De la même manière, Alston (2019) met en garde contre les risques d'un État social numérique qui remplacerait l'accompagnement humain par des procédures automatisées difficiles à comprendre pour les plus vulnérables.

Ainsi, les chatbots doivent être étudiés non seulement comme des innovations techniques, mais aussi comme des dispositifs sociaux. Leur efficacité dépend de leur accessibilité, de leur simplicité, de leur adaptation linguistique et de leur capacité à accompagner réellement les citoyens. Dans le contexte marocain, où coexistent plusieurs langues et plusieurs niveaux d'accès au numérique, l'analyse de ces outils devient essentielle pour comprendre s'ils favorisent réellement l'inclusion ou s'ils participent à la création de nouvelles formes d'exclusion.

Malgré l'intérêt croissant pour la digitalisation des services publics, les recherches consacrées spécifiquement aux chatbots dans l'accès aux droits sociaux au Maroc restent limitées. La majorité des travaux abordent la transformation numérique sous l'angle de l'e-gouvernement, de la modernisation administrative ou de l'efficacité des services publics. Toutefois, peu d'études analysent la manière dont les populations vulnérables utilisent réellement ces outils pour accéder à leurs droits.

Un autre manque important concerne l'adaptation des chatbots aux réalités marocaines. Les travaux sur la fracture numérique montrent que l'accès aux technologies ne suffit pas si les usagers ne disposent pas des compétences nécessaires pour les utiliser (van Deursen & van Dijk, 2014). Or, dans le cas marocain, les obstacles peuvent être multiples : analphabétisme, faible maîtrise du français ou de l'arabe standard, usage du darija ou de l'amazigh, manque de confiance dans les outils numériques et inégalités territoriales d'accès à Internet.

Le gap principal réside donc dans l'absence d'une analyse critique reliant trois dimensions : **les chatbots, l'accès aux droits sociaux et la vulnérabilité des usagers au Maroc**. Cette recherche vise à combler ce manque en étudiant les conditions dans lesquelles les chatbots peuvent devenir des outils d'inclusion numérique et sociale, tout en identifiant les risques d'exclusion qu'ils peuvent produire.

Dans un contexte où le Maroc accélère la digitalisation de ses services publics et sociaux, les chatbots apparaissent comme des outils capables de faciliter l'accès à l'information, de simplifier les démarches administratives et de rapprocher les citoyens de leurs droits sociaux. Toutefois, leur efficacité reste conditionnée par plusieurs facteurs, notamment le niveau

d'alphabétisation numérique, l'accès à Internet, la maîtrise des langues utilisées, la confiance envers les outils numériques et l'existence d'un accompagnement humain.

Ainsi, les chatbots peuvent représenter une opportunité d'inclusion numérique pour certaines catégories de citoyens, mais ils peuvent également renforcer l'exclusion des populations vulnérables lorsque ces outils ne sont pas adaptés à leurs besoins réels. Cette tension entre promesse d'inclusion et risque d'exclusion constitue le cœur de cette recherche.

Problématique principale

Comment les chatbots peuvent-ils favoriser l'accès aux droits sociaux des populations vulnérables au Maroc, et quelles limites peuvent-ils présenter en matière d'inégalités numériques, sociales, linguistiques et territoriales ?

Questions subsidiaires

1. Comment les chatbots peuvent-ils faciliter l'accès à l'information sur les droits sociaux au Maroc ?
2. Quels sont les principaux obstacles rencontrés par les populations vulnérables dans l'utilisation des chatbots administratifs ou sociaux ?
3. Dans quelle mesure les chatbots sont-ils adaptés aux réalités linguistiques du Maroc, notamment l'arabe dialectal, l'amazigh et le français ?
4. Le recours aux chatbots permet-il réellement de réduire la charge administrative liée à l'accès aux prestations sociales ?
5. Quels risques d'exclusion numérique peuvent apparaître lorsque les services sociaux sont automatisés à travers des chatbots ?
6. Comment l'accompagnement humain peut-il compléter l'usage des chatbots afin de garantir un accès plus équitable aux droits sociaux ?
7. Quelles conditions doivent être réunies pour que les chatbots deviennent de véritables outils d'inclusion sociale au Maroc ?

1. Méthodologie de recherche

Paradigme épistémologique : l'interprétativisme

Cette recherche s'inscrit dans un **paradigme épistémologique interprétativiste**. Ce choix se justifie par la nature du sujet étudié, qui ne cherche pas seulement à mesurer l'efficacité technique des chatbots, mais à comprendre la manière dont les usagers, en particulier les populations vulnérables au Maroc, perçoivent, utilisent et interprètent ces outils dans leur accès aux droits sociaux.

Dans une approche interprétativiste, la réalité sociale n'est pas considérée comme totalement objective ou unique. Elle est plutôt construite à travers les expériences, les représentations, les pratiques et les interactions des individus avec leur environnement social et institutionnel. Ainsi, l'usage d'un chatbot ne peut pas être analysé uniquement comme une action technique. Il doit être compris comme une expérience sociale influencée par plusieurs facteurs : le niveau d'éducation, la langue utilisée, la confiance envers l'administration, l'accès à Internet, les compétences numériques et la situation de vulnérabilité des usagers.

Selon Guba et Lincoln (1994), l'interprétativisme permet d'étudier les phénomènes sociaux à partir du point de vue des acteurs concernés. Dans cette perspective, cette recherche vise à comprendre comment les populations vulnérables donnent du sens aux chatbots : les considèrent-elles comme des outils utiles, accessibles et rassurants, ou au contraire comme des dispositifs complexes, impersonnels et excluants ? Cette posture permet donc d'analyser les chatbots non seulement comme des technologies numériques, mais aussi comme des dispositifs sociaux pouvant produire de l'inclusion ou de l'exclusion.

Justification du choix interprétativiste

Le choix du paradigme interprétativiste est particulièrement adapté à cette étude, car l'accès aux droits sociaux dépend fortement de l'expérience vécue des usagers. Ainsi, l'objectif de cette recherche n'est pas seulement de savoir si les chatbots existent ou fonctionnent techniquement. Il s'agit plutôt de comprendre **comment ils sont vécus par les usagers vulnérables**, quels obstacles ils rencontrent et dans quelles conditions ces outils peuvent réellement favoriser l'inclusion numérique et sociale. L'approche interprétativiste permet donc d'accorder une place centrale aux discours, aux perceptions et aux expériences des acteurs.

Raisonnement scientifique : le raisonnement abductif

Cette recherche adopte également un **raisonnement abductif**. L'abduction se situe entre la déduction et l'induction. Contrairement à la déduction, qui part d'une théorie pour vérifier des hypothèses, et contrairement à l'induction, qui part uniquement du terrain pour construire une théorie, le raisonnement abductif repose sur un va-et-vient entre les concepts théoriques et les données empiriques.

Dans le cadre de cette étude, certains concepts théoriques sont mobilisés dès le départ, notamment l'inclusion numérique, la fracture numérique, la vulnérabilité sociale, la charge administrative et l'accès aux droits sociaux. Cependant, l'analyse ne se limite pas à appliquer mécaniquement ces concepts au terrain marocain. Le terrain peut faire apparaître de nouveaux éléments inattendus, par exemple la question de la langue, la méfiance envers les plateformes

numériques, la préférence pour l'accompagnement humain ou encore l'importance du médiateur social.

Le raisonnement abductif permet donc d'ajuster progressivement la compréhension du phénomène étudié. Comme le soulignent Timmermans et Tavory (2012), l'abduction est utile lorsque le chercheur cherche à expliquer des phénomènes sociaux complexes à partir d'un dialogue constant entre théorie et observation. Dans cette recherche, elle permet de comprendre comment les chatbots peuvent être à la fois des outils d'inclusion et des facteurs potentiels d'exclusion.

Approche méthodologique

Étant donné que cette étude cherche à comprendre les perceptions et les expériences des usagers, elle privilégie une **approche qualitative**. Cette approche permet d'explorer en profondeur les représentations, les difficultés et les attentes des populations vulnérables face aux chatbots utilisés dans l'accès aux droits sociaux.

La méthode qualitative est adaptée parce qu'elle permet de recueillir des données riches et détaillées. Elle donne la possibilité d'analyser les discours des usagers, des acteurs institutionnels et des professionnels du secteur social. Elle permet également d'identifier les obstacles qui ne sont pas toujours visibles dans les données statistiques, comme la peur de mal utiliser l'outil, l'incompréhension des termes administratifs ou le besoin d'une assistance humaine.

Techniques de collecte des données

Cette recherche adopte un **échantillonnage raisonné**, car l'objectif n'est pas de représenter statistiquement toute la population marocaine, mais de sélectionner des participants capables d'apporter des informations pertinentes sur le sujet étudié. Les personnes interrogées seront choisies en fonction de leur lien avec l'accès aux droits sociaux, l'usage des services numériques et leur situation de vulnérabilité.

L'enquête de terrain repose sur 28 entretiens semi-directifs réalisés auprès d'un échantillon diversifié d'acteurs. Celui-ci comprend des personnes vulnérables, notamment des personnes âgées, des personnes peu alphabétisées ou en difficulté numérique, des femmes en situation de précarité, des habitants des zones rurales ou périurbaines et des personnes en situation de handicap. L'échantillon intègre également des agents administratifs ou sociaux, des représentants d'associations accompagnant les publics vulnérables, ainsi que des responsables ou concepteurs de services numériques publics.

Cette diversité des profils interrogés vise à croiser les perceptions des usagers, des professionnels de terrain et des acteurs institutionnels. Elle permet ainsi d'analyser de manière qualitative les conditions dans lesquelles les chatbots peuvent faciliter l'accès aux droits sociaux au Maroc, mais aussi les limites et les risques d'exclusion qu'ils peuvent engendrer pour les populations les plus vulnérables.

Entretiens semi-directifs

Les **entretiens semi-directifs** constituent la principale technique de collecte des données. Ils permettent de comprendre les perceptions, les expériences et les difficultés rencontrées par les usagers face aux chatbots et aux services sociaux numériques.

Cette méthode est adaptée à une approche interprétativiste, car elle donne aux participants la possibilité d'exprimer librement leurs opinions tout en suivant un guide d'entretien organisé autour de thèmes précis. Les questions porteront notamment sur :

- l'expérience des usagers avec les services numériques ;
- leur connaissance des chatbots ;
- les avantages perçus de ces outils ;
- les difficultés linguistiques, techniques ou administratives rencontrées ;
- le degré de confiance envers les réponses automatisées ;
- le besoin d'accompagnement humain.

Les entretiens permettront ainsi d'identifier si les chatbots sont perçus comme des outils d'aide ou comme des dispositifs pouvant renforcer l'exclusion.

Tableau 1 : Profil des participants interrogés

<i>Participant</i>	<i>Genre</i>	<i>Tranche d'âge</i>	<i>Niveau d'instruction</i>	<i>Familiarité numérique</i>	<i>Expérience avec les services sociaux numériques</i>	<i>Mode d'entretien</i>	<i>Durée</i>
<i>P1</i>	Femme	18–25 ans	Secondaire	Moyenne	Occasionnelle	Présentiel	30 min
<i>P2</i>	Homme	18–25 ans	Universitaire	Élevée	Régulière	À distance	35 min
<i>P3</i>	Femme	18–25 ans	Formation professionnelle	Moyenne	Occasionnelle	Présentiel	28 min
<i>P4</i>	Homme	18–25 ans	Secondaire	Élevée	Régulière	À distance	40 min
<i>P5</i>	Femme	18–25 ans	Universitaire	Moyenne	Occasionnelle	Présentiel	32 min

<i>P6</i>	Homme	26–35 ans	Universitaire	Élevée	Régulière	À distance	45 min
<i>P7</i>	Femme	26–35 ans	Secondaire	Moyenne	Occasionnelle	Présentiel	34 min
<i>P8</i>	Homme	26–35 ans	Formation professionnelle	Moyenne	Régulière	Présentiel	38 min
<i>P9</i>	Femme	26–35 ans	Universitaire	Élevée	Régulière	À distance	42 min
<i>P10</i>	Femme	26–35 ans	Secondaire	Faible	Faible	Présentiel	36 min
<i>P11</i>	Homme	26–35 ans	Universitaire	Moyenne	Occasionnelle	À distance	39 min
<i>P12</i>	Femme	26–35 ans	Formation professionnelle	Moyenne	Régulière	Présentiel	33 min
<i>P13</i>	Homme	36–45 ans	Secondaire	Faible	Occasionnelle	Présentiel	41 min
<i>P14</i>	Femme	36–45 ans	Primaire	Faible	Faible	Présentiel	30 min
<i>P15</i>	Homme	36–45 ans	Universitaire	Élevée	Régulière	À distance	50 min
<i>P16</i>	Femme	36–45 ans	Formation professionnelle	Moyenne	Occasionnelle	Présentiel	37 min
<i>P17</i>	Homme	36–45 ans	Secondaire	Moyenne	Régulière	Présentiel	35 min
<i>P18</i>	Femme	36–45 ans	Universitaire	Élevée	Régulière	À distance	44 min
<i>P19</i>	Homme	36–45 ans	Secondaire	Faible	Occasionnelle	Présentiel	31 min
<i>P20</i>	Femme	46–60 ans	Primaire	Faible	Faible	Présentiel	29 min
<i>P21</i>	Homme	46–60 ans	Secondaire	Moyenne	Occasionnelle	Présentiel	36 min
<i>P22</i>	Femme	46–60 ans	Formation professionnelle	Moyenne	Régulière	Présentiel	40 min
<i>P23</i>	Homme	46–60 ans	Universitaire	Élevée	Régulière	À distance	48 min
<i>P24</i>	Femme	46–60 ans	Primaire	Faible	Faible	Présentiel	27 min

P25	Homme	46–60 ans	Secondaire	Moyenne	Occasionnelle	Présentiel	34 min
P26	Femme	Plus de 60 ans	Primaire	Faible	Faible	Présentiel	25 min
P27	Homme	Plus de 60 ans	Formation professionnelle	Faible	Occasionnelle	Présentiel	33 min
P28	Femme	Plus de 60 ans	Primaire	Faible	Faible	Présentiel	26 min

Source : auteurs

Les participants ont été anonymisés à l'aide de codes allant de **P1 à P28** afin de préserver la confidentialité des données recueillies. Les entretiens ont duré entre **25 et 50 minutes**, avec une durée moyenne d'environ **37 minutes**. Cette diversité de profils permet d'examiner les différences de perception entre les usagers disposant d'une bonne maîtrise du numérique et ceux qui sont davantage exposés au risque d'exclusion numérique.

Analyse documentaire

L'**analyse documentaire** permettra de compléter les données issues des entretiens. Elle portera sur des documents officiels, des rapports institutionnels, des stratégies nationales de digitalisation, des textes relatifs à la protection sociale, ainsi que des documents concernant l'inclusion numérique au Maroc.

Cette technique permettra de mieux comprendre le cadre institutionnel dans lequel s'inscrit l'utilisation des chatbots. Elle aidera également à analyser la place accordée aux populations vulnérables dans les politiques publiques numériques.

Les documents analysés concernent :

- la stratégie nationale de transformation digitale, notamment les orientations relatives à la digitalisation des services publics et à la modernisation de l'administration ;
- les programmes de protection sociale, en particulier les dispositifs visant la généralisation de la couverture sociale et l'amélioration de l'accès aux prestations sociales ;
- les politiques d'inclusion numérique, à travers les actions publiques visant à réduire les inégalités d'accès aux technologies et aux services numériques ;
- les rapports publics sur l'accès aux services sociaux, qui permettent d'identifier les contraintes rencontrées par les citoyens, notamment les populations vulnérables ;
- les documents institutionnels relatifs à l'e-gouvernement, afin de comprendre la place accordée aux outils numériques dans la relation entre l'administration et les usagers ;

- les rapports et études sur la fracture numérique au Maroc, notamment ceux portant sur l'accès à Internet, les compétences numériques, les inégalités territoriales et les usages des technologies.

L'analyse documentaire nous a permis de comparer les objectifs annoncés par les institutions avec les expériences réelles des usagers.

Observation non participante

L'**observation non participante** a été également mobilisée afin d'observer directement la manière dont certains usagers interagissent avec les chatbots ou les plateformes numériques liées aux droits sociaux.

Dans ce type d'observation, le chercheur ne participe pas directement à l'action. Il observe les comportements, les difficultés, les hésitations et les réactions des usagers sans intervenir dans leur démarche. Cette méthode permet d'identifier des éléments qui ne sont pas toujours exprimés dans les entretiens, par exemple :

- la difficulté à comprendre les consignes ;
- l'hésitation face aux termes administratifs ;
- les blocages liés à la langue ;
- le besoin d'aide d'un proche ou d'un agent ;
- le temps nécessaire pour obtenir une réponse ;
- la capacité du chatbot à répondre correctement à la demande.

L'observation non participante permettra donc de mieux comprendre l'usage réel des chatbots par les populations vulnérables.

Méthode d'analyse des données

Les données recueillies à travers les 28 entretiens semi-directifs ont fait l'objet d'une analyse thématique. Cette méthode a été retenue car elle permet d'identifier, d'analyser et d'interpréter les thèmes récurrents présents dans les discours des participants (Braun & Clarke, 2006). Elle est particulièrement adaptée aux recherches qualitatives visant à comprendre les perceptions, les expériences et les significations attribuées par les individus à un phénomène social donné (Paillé & Mucchielli, 2016). Dans le cadre de cette recherche, l'analyse thématique permet donc de comprendre la manière dont les usagers perçoivent les chatbots dans le contexte des services sociaux numériques.

Le processus d'analyse s'est déroulé en plusieurs étapes, conformément aux recommandations méthodologiques relatives à l'analyse qualitative des données (Miles et al., 2014). Dans un premier temps, les entretiens ont été retranscrits intégralement, puis relus à plusieurs reprises

afin de se familiariser avec le contenu des discours. Cette phase de lecture approfondie a permis d'identifier les premières idées significatives et de mieux saisir le contexte général des expériences rapportées par les participants.

Dans un deuxième temps, une première codification ouverte a été réalisée. Cette étape a consisté à attribuer des codes aux unités de sens présentes dans les discours des participants. Les codes ont été construits à partir des propos recueillis, dans une logique principalement inductive, afin de rester proche des expériences exprimées par les enquêtés (Braun & Clarke, 2012). Cette codification a permis de faire émerger plusieurs idées récurrentes, notamment les difficultés d'usage des services numériques, les attentes envers les dispositifs automatisés, le niveau de confiance accordé aux réponses fournies par les chatbots, ainsi que le besoin d'un accompagnement humain.

Dans un troisième temps, les codes similaires ont été regroupés en catégories plus larges. Cette étape a permis d'organiser les données autour de dimensions communes et de dégager des thèmes principaux. Les catégories ont ensuite été comparées entre elles afin d'identifier les convergences, les divergences et les nuances dans les discours des participants. Cette démarche s'inscrit dans une logique d'analyse thématique visant à passer progressivement des données brutes vers des thèmes interprétatifs plus structurés (Braun & Clarke, 2006 ; Miles et al., 2014).

Les principaux thèmes dégagés sont les suivants :

- l'accessibilité des services sociaux numériques ;
- les obstacles linguistiques, techniques et administratifs ;
- la perception de l'utilité des chatbots ;
- la confiance accordée aux réponses automatisées ;
- les limites des chatbots dans les situations complexes ;
- l'importance du contact humain dans l'accompagnement social.

Enfin, une interprétation des résultats a été menée en lien avec la problématique de recherche. Cette phase a permis de comprendre si les chatbots sont perçus par les usagers comme des outils facilitant l'accès aux services sociaux numériques ou, au contraire, comme des dispositifs susceptibles de renforcer certaines formes d'exclusion numérique. L'analyse a ainsi cherché à dépasser la simple description des discours pour mettre en évidence les tensions entre automatisation, accessibilité, confiance et accompagnement humain.

2. Revue de littérature

La digitalisation des services publics est aujourd'hui considérée comme un levier important de modernisation administrative. Elle vise à améliorer la qualité des services, à réduire les délais

de traitement et à faciliter la relation entre les citoyens et l'administration. Dans cette perspective, l'e-gouvernement ne se limite pas à la mise en ligne des procédures administratives, mais implique aussi une transformation de la manière dont l'État communique avec les citoyens. Selon Heeks (2006), la réussite de l'e-gouvernement dépend non seulement de la technologie utilisée, mais aussi de son adaptation aux besoins réels des usagers. De même, Dunleavy et al. (2006) montrent que la transformation numérique du secteur public peut renforcer l'efficacité administrative, mais elle nécessite une organisation claire, une coordination institutionnelle et une attention aux usagers les plus fragiles.

Dans ce contexte, les chatbots occupent une place croissante dans les services publics numériques. Ces agents conversationnels permettent d'automatiser une partie de la communication entre l'administration et les citoyens. Ils peuvent répondre à des questions fréquentes, orienter les usagers vers les services adaptés et simplifier l'accès à l'information. Androutsopoulou et al. (2019) soulignent que les chatbots peuvent transformer la communication entre les citoyens et les gouvernements en offrant une interaction plus rapide, continue et personnalisée. Ils peuvent également réduire la pression sur les agents administratifs et améliorer la disponibilité des services. Cependant, leur efficacité dépend de la qualité des réponses, de la clarté du langage utilisé et de leur capacité à comprendre les demandes des usagers.

L'accès aux droits sociaux représente un domaine particulièrement sensible pour l'utilisation des chatbots. Les droits sociaux concernent des prestations essentielles telles que l'aide sociale, la couverture médicale, les allocations, l'assistance aux personnes vulnérables ou les programmes publics de soutien. Or, l'accès à ces droits est souvent conditionné par des procédures complexes, des documents administratifs nombreux et une bonne compréhension des règles d'éligibilité. Herd et Moynihan (2018) parlent à ce sujet de « charge administrative », c'est-à-dire l'ensemble des obstacles que les citoyens rencontrent lorsqu'ils cherchent à bénéficier d'un droit ou d'un service public. Dans cette perspective, les chatbots peuvent contribuer à réduire cette charge en expliquant les étapes à suivre, les documents nécessaires et les conditions d'accès aux prestations sociales.

Cependant, la littérature montre que la digitalisation ne produit pas automatiquement de l'inclusion. Les inégalités numériques restent un obstacle majeur, surtout pour les populations vulnérables. Van Dijk (2005) explique que la fracture numérique ne concerne pas seulement l'accès aux équipements ou à Internet. Elle concerne aussi les compétences numériques, la capacité à chercher l'information, à comprendre les contenus et à utiliser efficacement les

plateformes numériques. Warschauer (2003) ajoute que l'inclusion numérique dépend fortement du niveau d'éducation, du contexte social, de la langue et des ressources économiques. Ainsi, une personne peut avoir accès à un téléphone ou à Internet, mais ne pas être capable d'utiliser un chatbot pour comprendre ses droits sociaux.

Les travaux de van Deursen et van Dijk (2014) montrent également que les inégalités numériques se déplacent progressivement de l'accès matériel vers les différences d'usage. Autrement dit, le problème n'est plus seulement de posséder un outil numérique, mais de savoir l'utiliser de manière utile et autonome. Cette idée est importante dans le cas marocain, où certaines populations peuvent être confrontées à plusieurs obstacles en même temps : analphabétisme, faible maîtrise du français ou de l'arabe standard, utilisation du darija ou de l'amazigh, manque de confiance envers les plateformes numériques, éloignement géographique et faiblesse de l'accompagnement administratif. Ces facteurs peuvent limiter l'efficacité des chatbots dans l'accès aux droits sociaux.

La littérature critique insiste aussi sur les risques sociaux liés à l'automatisation des services publics. Eubanks (2018) montre que les technologies numériques utilisées dans le domaine social peuvent parfois renforcer les inégalités lorsqu'elles sont conçues sans tenir compte des conditions réelles des populations pauvres ou marginalisées. Selon elle, les systèmes automatisés peuvent rendre l'accès aux aides plus difficile, surtout lorsque les citoyens ne comprennent pas les procédures ou ne disposent pas d'un accompagnement humain. Dans le même sens, Alston (2019) met en garde contre le développement d'un « État social numérique » qui remplacerait progressivement l'écoute humaine par des plateformes automatisées. Cette critique est importante pour l'étude des chatbots, car un outil numérique mal adapté peut exclure précisément les personnes qu'il prétend aider.

Dans le cas du Maroc, la question des chatbots et de l'accès aux droits sociaux doit être analysée à partir des réalités sociales, territoriales et linguistiques du pays. La digitalisation peut améliorer l'accès à l'information pour certains citoyens, notamment ceux qui maîtrisent les outils numériques et disposent d'une connexion stable. Toutefois, elle peut aussi créer de nouvelles formes d'exclusion pour les personnes âgées, les personnes peu alphabétisées, les habitants des zones rurales, les femmes en situation de précarité ou les personnes en situation de handicap. Helsper (2021) souligne que les inégalités numériques reproduisent souvent les inégalités sociales existantes. Ainsi, les chatbots peuvent être inclusifs seulement s'ils sont pensés pour répondre aux besoins des publics les plus vulnérables.

Un autre point important concerne la langue et la compréhension des contenus. Au Maroc, l'accès aux services publics numériques peut être limité lorsque les outils sont conçus uniquement en français ou en arabe standard. Pour plusieurs usagers, le darija ou l'amazigh représentent les langues de communication les plus accessibles. Or, un chatbot qui ne prend pas en compte cette diversité linguistique risque de ne pas être compris par une partie importante de la population. Cela montre que l'inclusion numérique ne dépend pas seulement de la technologie, mais aussi de la proximité culturelle et linguistique avec les usagers.

Malgré l'existence de nombreux travaux sur l'e-gouvernement, la fracture numérique et l'automatisation des services publics, peu d'études analysent directement le lien entre **chatbots, accès aux droits sociaux et populations vulnérables au Maroc**. La plupart des recherches abordent la digitalisation sous un angle général, sans étudier suffisamment les effets concrets de ces outils sur les citoyens fragiles. Le manque principal concerne donc l'analyse de la capacité réelle des chatbots à favoriser l'inclusion numérique, tout en évitant de produire de nouvelles formes d'exclusion sociale, linguistique et territoriale.

2.1. Les théories mobilisées

Dans le cadre de cette recherche portant sur les chatbots et l'accès aux droits sociaux des populations vulnérables au Maroc, quatre cadres théoriques principaux sont mobilisés. Ces théories permettent d'analyser le chatbot non seulement comme un outil numérique, mais aussi comme un dispositif social, administratif et technique. Elles permettent également de comprendre les conditions dans lesquelles les chatbots peuvent favoriser l'inclusion sociale, mais aussi les situations où ils peuvent renforcer certaines formes d'exclusion.

La théorie de la fracture numérique

La première théorie mobilisée est la **théorie de la fracture numérique**. Cette théorie est centrale dans cette recherche, car le sujet traite directement des inégalités d'accès et d'usage des outils numériques chez les populations vulnérables. La fracture numérique désigne les écarts entre les personnes qui disposent d'un accès aux technologies de l'information et de la communication et celles qui en sont privées. Kling (1998) distingue ainsi les « **info-riches** », c'est-à-dire les individus qui ont accès aux technologies numériques, des « **info-pauvres** », qui restent exclus de ces ressources.

Cette théorie ne se limite pas à la simple possession d'un téléphone, d'un ordinateur ou d'une connexion Internet. Elle permet aussi d'analyser les compétences nécessaires pour utiliser efficacement les outils numériques. Attewell (2001) distingue à ce sujet la fracture numérique de premier degré, liée à l'accès aux équipements, et la fracture numérique de second degré, liée

aux usages et aux compétences. Dans le même sens, Hargittai (2002) montre que les différences de compétences numériques influencent fortement la capacité des individus à utiliser Internet de manière efficace. Van Dijk (2005) considère également la fracture numérique comme un phénomène multidimensionnel, qui dépend de l'accès matériel, des compétences, des usages et des bénéfices réellement tirés des technologies.

Dans le contexte marocain, cette théorie est particulièrement importante. Les populations vulnérables peuvent rencontrer plusieurs obstacles dans l'usage des chatbots : manque d'accès à Internet, absence d'équipements numériques, faible niveau d'alphabétisation, difficulté à comprendre les langues utilisées dans les plateformes administratives ou manque de familiarité avec les services numériques. Brotcorne et Valenduc (2009) insistent sur l'importance des compétences numériques dans la réduction des inégalités d'usage. De son côté, Oukarfi (2013) montre que l'usage d'Internet au Maroc reste marqué par des inégalités importantes, notamment en fonction du niveau d'éducation, du revenu et du lieu de résidence .

Ainsi, la théorie de la fracture numérique permet d'analyser les conditions d'accès aux chatbots. Elle aide à comprendre pourquoi un chatbot peut être utile pour certains citoyens, tout en restant difficilement accessible pour d'autres. Un chatbot ne peut donc favoriser l'accès aux droits sociaux que si les citoyens disposent des moyens matériels, linguistiques et cognitifs nécessaires pour l'utiliser.

La théorie des charges administratives

La deuxième théorie mobilisée est la **théorie des charges administratives**, développée notamment par Herd et Moynihan (2018). Cette théorie permet d'analyser les obstacles que rencontrent les citoyens lorsqu'ils cherchent à accéder à leurs droits sociaux. Ces obstacles peuvent être liés au manque d'information, à la complexité des procédures, aux documents exigés, aux délais administratifs ou encore à la difficulté de comprendre les conditions d'accès aux aides publiques.

Dans le cadre de cette recherche, cette théorie est très pertinente, car les droits sociaux ne sont pas toujours faciles à obtenir. Même lorsqu'un citoyen est éligible à une aide sociale, il peut ne pas en bénéficier s'il ne comprend pas la procédure, s'il ne sait pas quels documents fournir ou s'il ne trouve pas l'information nécessaire. Les populations vulnérables sont souvent les plus touchées par ces charges administratives, car elles peuvent avoir un accès limité à l'information, un faible niveau d'instruction ou une moindre capacité à utiliser les services numériques.

Le chatbot peut alors être étudié comme un outil capable de réduire ces charges administratives. Il peut orienter les citoyens, répondre à leurs questions, expliquer les étapes à suivre et

simplifier l'accès à l'information administrative. Par exemple, un chatbot peut aider un citoyen à savoir s'il est éligible à une aide sociale, quels documents préparer ou vers quel service se diriger.

Cependant, cette théorie permet aussi de montrer les limites possibles des chatbots. Si le chatbot utilise un langage compliqué, s'il ne comprend pas les questions des usagers, s'il ne propose pas de réponse adaptée ou s'il exige une bonne maîtrise du numérique, il peut devenir une charge supplémentaire. Dans ce cas, au lieu de faciliter l'accès aux droits sociaux, il risque de renforcer les difficultés déjà rencontrées par les populations vulnérables.

Ainsi, la théorie des charges administratives permet d'étudier le chatbot comme un outil qui peut soit réduire les obstacles administratifs, soit en créer de nouveaux. Elle aide donc à analyser l'efficacité réelle des chatbots dans l'accès aux droits sociaux.

La théorie de l'acteur-réseau — ANT

La troisième théorie mobilisée est la **théorie de l'acteur-réseau**, connue sous le nom d'**ANT**. Cette théorie, développée notamment par Akrich, Callon et Latour, permet d'analyser une innovation comme le résultat d'un réseau composé d'acteurs humains et non humains. Dans cette perspective, une technologie ne réussit pas uniquement parce qu'elle est techniquement performante. Elle réussit lorsqu'elle est acceptée, comprise, utilisée et intégrée dans un réseau d'acteurs.

Dans le cadre de cette recherche, le chatbot n'est donc pas considéré comme un simple outil informatique. Il est analysé comme un **dispositif sociotechnique**. Il implique plusieurs acteurs : les administrations publiques, les développeurs, les citoyens, les populations vulnérables, les plateformes numériques, les données, les procédures administratives et les politiques publiques. Chacun de ces éléments peut influencer la réussite ou l'échec du chatbot.

Akrich (1998) souligne l'importance des utilisateurs dans le processus d'innovation. Les usagers ne sont pas seulement des bénéficiaires passifs d'une technologie ; ils participent à sa réussite, à son adaptation ou à son rejet. De leur côté, Akrich, Callon et Latour (2006) montrent que l'innovation dépend d'un processus de traduction, c'est-à-dire de la capacité à faire converger les intérêts de plusieurs acteurs autour d'un même dispositif.

Appliquée à notre sujet, cette théorie permet de comprendre que la réussite d'un chatbot administratif dépend de sa capacité à répondre aux besoins réels des citoyens. Si les concepteurs du chatbot ne prennent pas en compte les réalités sociales, linguistiques et territoriales des populations vulnérables, l'outil risque d'être peu utilisé. À l'inverse, si le chatbot est conçu avec

une bonne compréhension des besoins des usagers, il peut devenir un outil efficace d'orientation et d'inclusion.

La théorie de l'acteur-réseau permet donc d'analyser les relations entre les différents acteurs impliqués dans la mise en place des chatbots. Elle aide à comprendre pourquoi une innovation numérique peut réussir ou échouer selon son degré d'adaptation au contexte social et administratif.

La théorie de la structuration adaptative — TSA

La quatrième théorie mobilisée est la **théorie de la structuration adaptative**, développée notamment par DeSanctis et Poole (1994), dans le prolongement des travaux d'Anthony Giddens sur la théorie de la structuration. Cette théorie permet d'étudier la manière dont les usagers s'approprient une technologie dans un contexte donné.

La théorie de la structuration adaptative montre que l'usage réel d'une technologie peut être différent de l'usage prévu par ses concepteurs. Une technologie possède un cadre de fonctionnement, mais les usagers peuvent l'utiliser de manière différente selon leurs besoins, leurs compétences, leurs habitudes et leurs contraintes. Orlikowski (1992) explique que la technologie n'est pas un élément neutre : elle est transformée par les pratiques sociales des utilisateurs.

Dans le cadre de cette recherche, cette théorie est particulièrement utile pour analyser l'écart entre le chatbot tel qu'il est conçu par l'administration et le chatbot tel qu'il est réellement utilisé par les citoyens. Par exemple, un chatbot peut être conçu pour faciliter l'accès aux droits sociaux, mais certaines personnes peuvent ne pas l'utiliser, l'utiliser seulement partiellement, mal comprendre ses réponses ou préférer demander l'aide d'un proche ou d'un agent administratif.

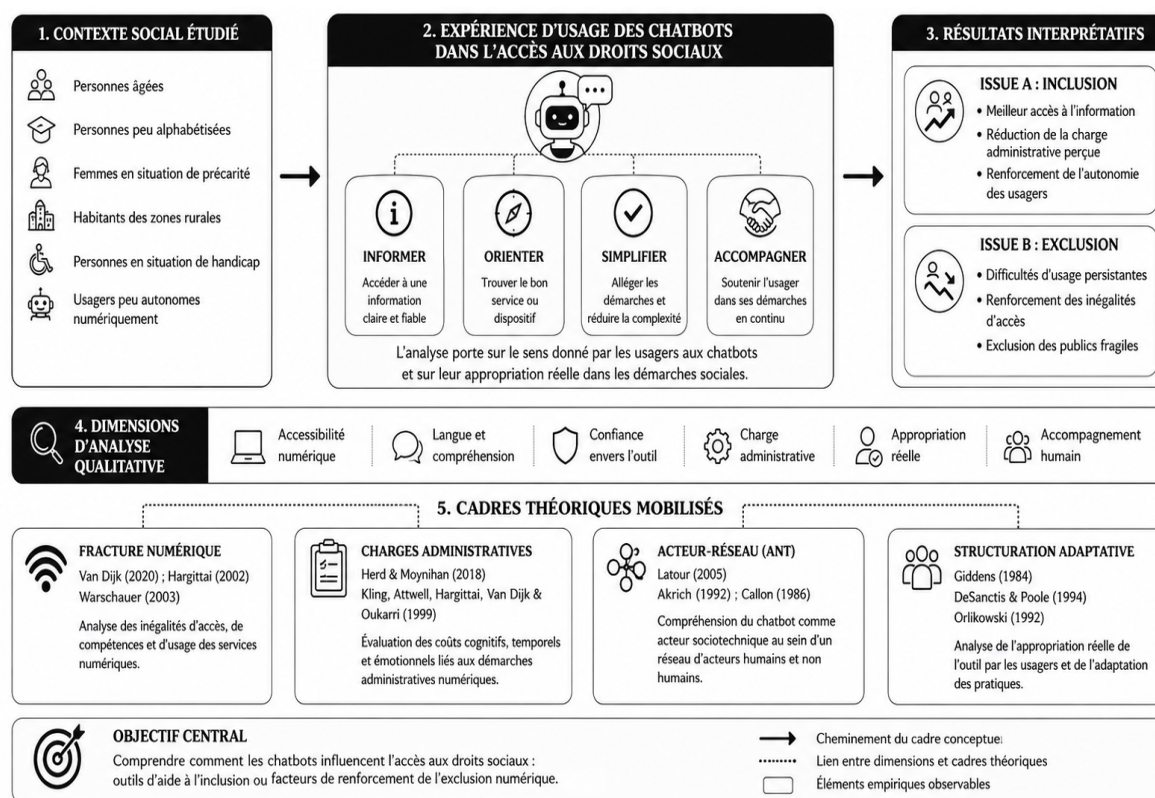
Cette théorie permet donc d'étudier les formes d'appropriation, de rejet, de méfiance ou d'usage limité des chatbots par les populations vulnérables. Elle aide aussi à comprendre que l'efficacité d'un chatbot ne dépend pas seulement de sa qualité technique, mais aussi de la manière dont les citoyens l'intègrent dans leurs pratiques quotidiennes. Les références liées à DeSanctis et Poole (1994), Orlikowski (1992) et Giddens (1984) sont particulièrement utiles pour analyser cette relation entre technologie, usage et contexte social .

Ces quatre cadres théoriques sont complémentaires. Ils permettent de comprendre que les chatbots peuvent constituer des outils d'inclusion sociale seulement s'ils sont accessibles, simples, adaptés aux compétences des usagers et intégrés dans un environnement administratif capable d'accompagner réellement les citoyens. À l'inverse, lorsqu'ils ne tiennent pas compte

des réalités sociales, linguistiques et territoriales des populations vulnérables, ils peuvent renforcer les inégalités numériques et administratives déjà existantes.

Le cadre conceptuel ci-dessus analyse les chatbots comme des dispositifs sociotechniques pouvant faciliter ou limiter l'accès aux droits sociaux des populations vulnérables au Maroc. Il met en relation l'expérience d'usage des chatbots, les dimensions d'analyse qualitative — accessibilité numérique, langue, confiance, charge administrative, appropriation et accompagnement humain — ainsi que quatre cadres théoriques : la fracture numérique, les charges administratives, l'acteur-réseau et la structuration adaptative. Le modèle montre que les chatbots peuvent favoriser l'inclusion numérique et sociale seulement lorsqu'ils sont accessibles, multilingues, fiables et complétés par un accompagnement humain.

Figure 1 : Cadre conceptuel qualitatif de l'étude



Source : auteurs

3. Résultats et analyse de la recherche

Étant donné que l'étude repose sur une approche qualitative, les résultats seront présentés sous forme de **thèmes principaux** issus des entretiens semi-directifs, de l'analyse documentaire et de l'observation non participante. L'objectif n'est pas de produire des statistiques générales, mais de comprendre en profondeur comment les chatbots peuvent faciliter ou compliquer l'accès aux droits sociaux des populations vulnérables au Maroc.

Tableau 2 : analyse thématique du corpus

<i>Thème principal</i>	Sous-thème	Verbatim	Interprétation	Discussion au regard de la littérature
1. Accès à l'information sociale	Orientation vers les droits sociaux	« Quand je vais à l'administration, parfois on me dit de revenir avec un autre papier. Si le chatbot me dit dès le début les documents nécessaires, cela peut m'éviter plusieurs déplacements. »	Le chatbot est perçu comme un outil de première orientation. Il peut aider les usagers à identifier les prestations disponibles, les pièces à fournir et les étapes de la démarche avant de se déplacer.	Ce résultat rejoint la théorie des charges administratives. Herd et Moynihan (2018) montrent que l'accès aux droits est souvent freiné par les coûts d'apprentissage, notamment lorsque les usagers ne savent pas clairement quelles démarches accomplir. Toutefois, le résultat apporte une nuance : le chatbot est utile surtout avant le contact avec l'administration, comme outil de préparation, et non comme solution complète.
2. Accessibilité numérique	Accès au téléphone, Internet et compétences numériques	« J'ai un téléphone, mais quand il y a beaucoup d'étapes, je me bloque. Je demande à mon fils de continuer à ma place. Donc le service existe, mais ce n'est pas vraiment moi qui l'utilise. »	La possession d'un smartphone ne signifie pas une autonomie numérique réelle. Certains usagers accèdent aux services numériques par l'intermédiaire d'un proche, ce qui crée une dépendance et limite leur capacité à gérer seuls leurs droits sociaux.	Ce résultat confirme les travaux sur la fracture numérique de second niveau. Hargittai (2002) distingue l'accès matériel aux technologies et les compétences nécessaires pour les utiliser efficacement. Il montre aussi que l'inclusion numérique ne peut pas être mesurée uniquement par l'équipement. Dans cette étude, la dépendance à un tiers apparaît comme un indicateur important d'inclusion partielle.
3. Barrières linguistiques	Langue du chatbot : français, arabe standard, darija, amazigh	« Si la réponse est en français, je ne comprends pas tout. Même l'arabe classique parfois est difficile. Nous parlons darija, et parfois il faut quelqu'un pour expliquer les mots administratifs. »	La langue constitue un obstacle central. Le problème ne concerne pas seulement le choix entre français et arabe, mais aussi l'écart entre la langue administrative et les pratiques linguistiques quotidiennes des usagers.	Ce résultat permet de contextualiser la fracture numérique. Van Dijk (2005) souligne que les capacités d'usage conditionnent l'accès réel aux technologies. Dans le contexte marocain, la diversité linguistique transforme la question de l'accessibilité numérique en question d'accessibilité linguistique. Un

			chatbot peut donc renforcer l'exclusion s'il reproduit uniquement le langage administratif standard.
4. Réduction de la charge administrative	Simplification des démarches	« Le problème n'est pas seulement de savoir les papiers. C'est de comprendre pourquoi on me demande ces papiers et où je dois les déposer. Si le chatbot explique étape par étape, c'est utile. »	Le chatbot peut réduire la charge administrative lorsqu'il rend visibles les étapes de la procédure et explique leur logique. La simplification ne concerne donc pas uniquement la liste des documents, mais aussi la compréhension du parcours administratif.
5. Risques d'exclusion numérique	Automatisation sans accompagnement	« Si demain on nous dit que tout passe par Internet, les gens comme moi vont rester dehors. Ceux qui savent utiliser le téléphone vont avancer, les autres vont attendre quelqu'un. »	Herd et Moynihan (2018) distinguent les coûts d'apprentissage, les coûts de conformité et les coûts psychologiques. Les résultats montrent que le chatbot peut réduire les coûts d'apprentissage, mais seulement si ses réponses sont contextualisées, simples et adaptées aux situations concrètes des usagers.
6. Confiance envers le chatbot	Fiabilité des réponses et peur de l'erreur	« Pour une question simple, je peux essayer. Mais pour un dossier important, je ne peux pas prendre le risque. Si le chatbot se trompe, qui va être responsable ? »	Ce résultat confirme les analyses sur la reproduction des inégalités numériques. Van Dijk (2005) et Warschauer (2003) montrent que la technologie ne réduit pas automatiquement les inégalités sociales. L'apport de cette étude est de montrer que, dans les services sociaux, le chatbot peut devenir un filtre supplémentaire entre l'utilisateur vulnérable et l'accès effectif aux droits.
			Ce résultat peut être interprété à partir de l'approche acteur-réseau. Selon Akrich, Callon et Latour (2006), l'adoption d'une innovation dépend de son inscription dans un réseau d'acteurs humains et non humains. Ici, le chatbot n'est accepté que s'il reste relié à une forme de validation humaine ou institutionnelle.

			administratives ou sociales importantes.	
7. <i>Accompagnement humain</i>	Complémentarité entre chatbot et agent social	« Le chatbot peut répondre au début, mais quand la situation est compliquée, il faut une personne. La machine ne connaît pas ma situation familiale, mes problèmes, ni les détails de mon dossier. »	Les participants ne rejettent pas nécessairement le chatbot, mais refusent qu'il remplace totalement l'accompagnement humain. Ils le voient comme un outil utile pour les questions simples, mais insuffisant pour les situations complexes.	Ce résultat rejoint la théorie de la structuration adaptative. DeSanctis et Poole (1994) et Orlikowski (1992) montrent que les usages réels d'une technologie peuvent différer des usages prévus. Dans cette étude, les usagers envisagent un usage hybride : chatbot pour l'orientation initiale, agent humain pour l'interprétation, la validation et les cas particuliers.
8. <i>Conditions d'inclusion sociale</i>	Simplicité, multilinguisme, accessibilité, médiation	« Pour que ce soit utile, il faut qu'il parle simplement, qu'il comprenne notre manière de parler, et qu'il nous donne une adresse ou une personne à contacter si on n'arrive pas à finir. »	Un chatbot inclusif doit être simple, multilingue, accessible et connecté à un dispositif d'accompagnement humain. L'inclusion ne dépend donc pas uniquement de l'existence de l'outil, mais de son intégration dans un parcours social plus large.	Ce résultat synthétise les quatre cadres théoriques mobilisés : fracture numérique, charges administratives, acteur-réseau et structuration adaptative. Il montre que le chatbot devient inclusif seulement s'il est pensé comme un médiateur complémentaire, et non comme un substitut complet à l'administration ou au travail social.

Source : Auteurs

La confrontation des résultats aux cadres théoriques mobilisés permet de formuler un apport central : les chatbots ne sont inclusifs que lorsqu'ils sont intégrés dans un modèle hybride associant automatisation, adaptation linguistique, simplification administrative et accompagnement humain.

La théorie des charges administratives montre que le chatbot peut réduire certaines difficultés d'information, mais pas l'ensemble des contraintes liées à l'accès aux droits. La théorie de la fracture numérique montre que l'accès matériel au dispositif ne garantit pas son appropriation réelle. L'approche acteur-réseau montre que le chatbot doit être inscrit dans un réseau institutionnel fiable et reconnu par les usagers. Enfin, la structuration adaptative montre que l'usage réel de l'outil dépend des pratiques concrètes des citoyens, souvent marquées par l'aide d'un proche, d'un agent ou d'un médiateur.

Ainsi, les résultats ne doivent pas être lus comme une simple confirmation de la littérature existante. Ils permettent de proposer une lecture plus située de l'inclusion numérique dans les services sociaux. Dans ce contexte, le chatbot apparaît comme un outil d'inclusion conditionnelle. Il peut faciliter l'accès aux droits lorsqu'il est simple, multilingue, fiable et articulé à un accompagnement humain. À l'inverse, il peut renforcer l'exclusion lorsqu'il devient le seul canal d'accès, lorsqu'il utilise un langage administratif complexe ou lorsqu'il suppose une autonomie numérique que les usagers ne possèdent pas toujours.

Cette discussion conduit à considérer que l'enjeu principal n'est pas de savoir si les chatbots sont en eux-mêmes inclusifs ou exclusifs, mais de comprendre dans quelles conditions sociales, techniques, linguistiques et institutionnelles ils peuvent contribuer à l'accès effectif aux droits sociaux.

4. Conclusion générale

Cette étude a porté sur le rôle des chatbots dans l'accès aux droits sociaux au Maroc, en mettant l'accent sur la tension entre inclusion numérique et risque d'exclusion des populations vulnérables. À travers une approche qualitative inscrite dans un paradigme interprétativiste et fondée sur un raisonnement abductif, la recherche a cherché à comprendre comment ces outils numériques peuvent être perçus, utilisés et vécus par les citoyens confrontés à des difficultés sociales, linguistiques, territoriales ou numériques.

Les résultats montrent que les chatbots peuvent constituer un outil utile pour faciliter l'accès à l'information sociale. Ils peuvent orienter les usagers, simplifier certaines démarches, réduire les déplacements et offrir une première réponse rapide aux questions administratives. En ce

sens, ils peuvent contribuer à réduire une partie de la charge administrative liée à l'accès aux droits sociaux.

Cependant, cette contribution reste conditionnée par plusieurs facteurs. Les populations vulnérables ne disposent pas toujours des mêmes compétences numériques, du même accès à Internet ou de la même capacité à comprendre les informations fournies par les plateformes numériques. La langue constitue également un obstacle majeur dans le contexte marocain, notamment lorsque les chatbots ne prennent pas en compte le darija ou l'amazigh. De plus, la confiance envers les réponses automatisées reste limitée lorsque les droits sociaux concernés sont sensibles ou déterminants pour la vie quotidienne des citoyens.

Ainsi, cette recherche montre que les chatbots ne doivent pas être considérés comme une solution automatiquement inclusive. Leur impact dépend fortement de leur conception, de leur accessibilité, de leur adaptation linguistique et de leur articulation avec un accompagnement humain. Les chatbots peuvent donc devenir des instruments d'inclusion sociale seulement s'ils sont pensés comme des outils complémentaires aux services humains, et non comme des substituts complets à l'administration ou aux acteurs sociaux.

Contribution scientifique de l'étude

La contribution scientifique de cette étude réside d'abord dans le fait qu'elle met en relation trois dimensions rarement analysées ensemble dans le contexte marocain : **les chatbots, l'accès aux droits sociaux et la vulnérabilité des usagers**. Alors que la littérature traite souvent de la digitalisation des services publics ou de la fracture numérique de manière générale, cette recherche propose une lecture plus ciblée des effets des agents conversationnels sur les populations vulnérables.

Cette étude contribue également à enrichir les travaux sur l'inclusion numérique en montrant que l'accès à un outil numérique ne suffit pas à garantir l'accès effectif aux droits. L'inclusion numérique doit être comprise comme un processus social complexe, qui dépend des compétences, de la langue, de la confiance, de l'accompagnement et du contexte territorial des usagers.

Sur le plan théorique, la recherche confirme les apports des travaux sur la fracture numérique, la charge administrative et l'automatisation des services sociaux. Elle montre que les chatbots peuvent réduire certains obstacles administratifs, mais qu'ils peuvent aussi en créer de nouveaux si leur usage suppose des compétences que les populations vulnérables ne possèdent pas toujours.

Enfin, l'étude propose une lecture critique de la digitalisation sociale. Elle invite à dépasser une vision purement technologique des chatbots pour les considérer comme des dispositifs sociaux qui peuvent produire des effets différenciés selon les profils des citoyens.

Contribution empirique de l'étude

Sur le plan empirique, cette étude apporte une compréhension concrète des difficultés rencontrées par les populations vulnérables dans l'usage des chatbots et des services numériques liés aux droits sociaux. Elle met en évidence plusieurs obstacles observables : difficulté à formuler une demande, faible maîtrise des outils numériques, incompréhension des termes administratifs, problèmes de connexion, manque de confiance et besoin d'assistance humaine.

L'étude permet aussi d'identifier les conditions nécessaires pour que les chatbots soient réellement inclusifs dans le contexte marocain. Parmi ces conditions figurent la simplicité de l'interface, l'utilisation d'un langage clair, l'intégration du darija et de l'amazigh, la fiabilité des informations fournies, la possibilité de contacter un agent humain et la présence de médiateurs numériques dans les territoires les plus fragiles.

Cette contribution empirique peut être utile aux décideurs publics, aux concepteurs de services numériques, aux associations et aux institutions sociales. Elle permet de mieux comprendre les besoins réels des usagers et d'éviter que la digitalisation des services sociaux ne bénéficie uniquement aux citoyens déjà connectés et autonomes.

Limites de l'étude

Comme toute recherche, cette étude présente certaines limites. La première limite concerne la nature qualitative de la recherche. L'objectif étant de comprendre les expériences et les perceptions des acteurs, les résultats ne peuvent pas être généralisés statistiquement à l'ensemble de la population marocaine.

La deuxième limite concerne l'échantillon. Même si l'échantillonnage raisonné permet de cibler des participants pertinents, il peut ne pas couvrir toute la diversité des situations de vulnérabilité au Maroc. Certaines catégories, comme les personnes en situation de handicap, les populations vivant dans des zones très isolées ou les personnes sans accès régulier à Internet, peuvent être difficiles à atteindre.

Une autre limite concerne l'évolution rapide des technologies numériques. Les chatbots et les services publics digitaux changent rapidement. Les résultats obtenus à un moment donné peuvent donc évoluer avec l'amélioration des outils, l'intégration de nouvelles langues ou le développement de l'intelligence artificielle générative.

Perspectives de recherche

Les futures recherches pourraient prolonger cette étude en adoptant une approche quantitative afin de mesurer l'impact réel des chatbots sur l'accès aux droits sociaux au Maroc. Il serait par exemple utile d'analyser si l'usage des chatbots réduit effectivement le nombre de déplacements administratifs, les erreurs dans les dossiers ou les délais d'accès aux prestations sociales.

D'autres travaux pourraient comparer les expériences des usagers selon les territoires, notamment entre zones urbaines, périurbaines et rurales. Cette comparaison permettrait de mieux comprendre le rôle des inégalités territoriales dans l'usage des services numériques.

Il serait également pertinent d'étudier plus précisément la dimension linguistique des chatbots au Maroc. Des recherches futures pourraient analyser l'effet de l'intégration du darija et de l'amazigh sur la compréhension, la confiance et l'autonomie des usagers vulnérables.

Enfin, une autre perspective importante concerne l'articulation entre chatbot et accompagnement humain. Les recherches futures pourraient explorer des modèles hybrides combinant intelligence artificielle, médiation numérique, agents sociaux et associations locales. Cette voie semble particulièrement prometteuse pour construire des services sociaux numériques réellement inclusifs, adaptés aux besoins des populations vulnérables et respectueux du principe d'égalité d'accès aux droits.

Bibliographie

- Agence de Développement du Digital. (2020). *Note d'orientations générales pour le développement du digital au Maroc à horizon 2025*. Royaume du Maroc.
- Akrich, M. (1998). Les utilisateurs, acteurs de l'innovation. *Éducation Permanente*, 134, 79–89.
- Akrich, M., Callon, M., & Latour, B. (2006). *Sociologie de la traduction : Textes fondateurs*. Presses de l'École des Mines. <https://doi.org/10.4000/books.pressesmines.1181>
- Alston, P. (2019). *Report of the Special Rapporteur on extreme poverty and human rights: Digital welfare states and human rights*. United Nations.
- Androutsopoulou, A., Karacapilidis, N., Loukis, E., & Charalabidis, Y. (2019). Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots. *Government Information Quarterly*, 36(2), 358–367. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.001>
- Attewell, P. (2001). The first and second digital divides. *Sociology of Education*, 74(3), 252–259.
- Bardin, L. (2013). *L'analyse de contenu*. Presses Universitaires de France.
- Benyoussef, A. (2004). Les quatre dimensions de la fracture numérique. *Réseaux*, 127-128, 181–209.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V., & Clarke, V. (2012). Thematic analysis. In H. Cooper, P. M. Camic, D. L. Long, A. T.
- Panter, D. Rindskopf, & K. J. Sher (Eds.), *APA handbook of research methods in psychology, Vol. 2: Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological* (pp. 57–71). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/13620-004>
- Brotcorne, P., & Valenduc, G. (2009). Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet. *Les Cahiers du numérique*, 5, 45–68.
- Callon, M. (1986). Some elements of a sociology of translation: Domestication of the scallops and the fishermen of St Brieuc Bay. In J. Law (Ed.), *Power, action and belief: A new sociology of knowledge?* (pp. 196–233). Routledge.

- Conseil Économique, Social et Environnemental. (2018). *La protection sociale au Maroc : Revue, bilan et renforcement des systèmes de sécurité et d'assistance sociales*. CESE.
- Conseil Économique, Social et Environnemental. (2021). *Vers une transformation digitale responsable et inclusive*. CESE.
- De Vaujany, F.-X. (1999). Stylisation de l'appropriation individuelle des technologies Internet à partir de la TSA. *Systèmes d'information et management*, 4(1), 57–74.
- De Vaujany, F.-X. (2006). Pour une théorie de l'appropriation des outils de gestion : Vers un dépassement de l'opposition conception-usage. *Management & Avenir*, 9, 109–126.
<https://doi.org/10.3917/mav.009.0109>
- DeSanctis, G., & Poole, M. S. (1994). Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory. *Organization Science*, 5(2), 121–146.
<https://doi.org/10.1287/orsc.5.2.121>
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press.
- Eubanks, V. (2018). *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. St. Martin's Press.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. University of California Press.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln, *Handbook of qualitative research* (pp. 105–117). SAGE Publications.
- Hargittai, E. (2002). Second-level digital divide: Differences in people's online skills. *First Monday*, 7(4).
- Haut-Commissariat au Plan. (2022). *Les indicateurs sociaux du Maroc*. HCP.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. SAGE Publications.
- Helsper, E. J. (2021). *The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. SAGE Publications.
- Herd, P., & Moynihan, D. P. (2018). *Administrative burden: Policymaking by other means*. Russell Sage Foundation.
- Kling, R. (1998). *Technological and social access on computing, information and communication technologies*. White Paper for the Presidential Advisory Committee on High Performance Computing and Communications, Information Technology, and the Next Generation Internet.

- Latour, B. (2005). *Reassembling the social: An introduction to actor-network-theory*. Oxford University Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Ministère de la Transition Numérique et de la Réforme de l'Administration. (2024). *Maroc Digital 2030 : Stratégie nationale de transformation digitale*. Royaume du Maroc.
- Moynihan, D., Herd, P., & Harvey, H. (2015). Administrative burden: Learning, psychological, and compliance costs in citizen-state interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1), 43–69.
- Orlikowski, W. J. (1992). The duality of technology: Rethinking the concept of technology in organizations. *Organization Science*, 3(3), 398–427. <https://doi.org/10.1287/orsc.3.3.398>
- Oukarfi, S. (2013). L'usage de l'Internet au Maroc : Essai de mesure de la fracture numérique de deuxième degré. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 2(2), 118–130.
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (4e éd.). Armand Colin.
- Schwandt, T. A. (1994). Constructivist, interpretivist approaches to human inquiry. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln, *Handbook of qualitative research* (pp. 118–137). SAGE Publications.
- Timmermans, S., & Tavory, I. (2012). Theory construction in qualitative research: From grounded theory to abductive analysis. *Sociological Theory*, 30(3), 167–186.
- Van Deursen, A. J. A. M., & Van Dijk, J. A. G. M. (2014). The digital divide shifts to differences in usage. *New Media & Society*, 16(3), 507–526. <https://doi.org/10.1177/1461444813487959>
- Van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Sage Publications.
- Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion: Rethinking the digital divide*. MIT Press.