



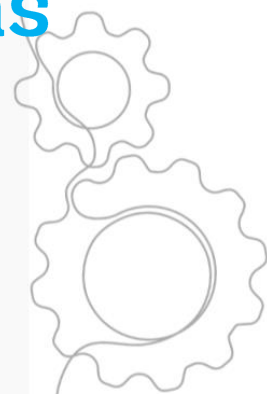
Note Technique Maghreb / Num. 9

# Renouveler la Confiance dans les Institutions au Maroc

## Quels sont les principaux leviers ?

11 novembre 2023

*Mathieu Cloutier, Diane Zovighian, et Abel Bove*



©2023 Banque internationale pour la reconstruction et le développement / Banque mondiale  
1818 H Street NW  
Washington DC 20433  
Téléphone : 202-473-1000  
Internet : [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)

Ce travail est le produit du personnel de la Banque mondiale avec des contributions externes. Les observations, interprétations et conclusions exprimées dans cet ouvrage ne reflètent pas nécessairement les points de vue de la Banque mondiale, de son Conseil d'administration ou des gouvernements qu'ils représentent.

La Banque mondiale ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité ou l'actualité des données incluses dans ce travail et n'assume aucune responsabilité pour toute erreur, omission ou divergence dans les informations, ni aucune responsabilité concernant l'utilisation ou la non-utilisation du informations, méthodes, processus ou conclusions énoncés. Les frontières, couleurs, dénominations et autres informations présentées sur les cartes de cet ouvrage n'impliquent aucun jugement de la part de la Banque mondiale concernant le statut juridique d'un territoire ou l'approbation ou l'acceptation de ces frontières.

Rien dans les présentes ne constitue ni ne peut être interprété ou considéré comme une limitation ou une renonciation aux privilèges et immunités de la Banque mondiale, qui sont tous spécifiquement réservés.

### **Droits et autorisations**

Le matériel contenu dans cette œuvre est soumis au droit d'auteur. Parce que la Banque mondiale encourage la diffusion de ses connaissances, cet ouvrage peut être reproduit, en tout ou en partie, à des fins non commerciales à condition que l'entière attribution de cet ouvrage soit indiquée.

Toute question concernant les droits et licences, y compris les droits subsidiaires, doit être adressée à World Bank Publications, The World Bank Group, 1818 H Street NW, Washington, DC 20433, USA ; télécopieur : 202-522-2625 ; courrier électronique : [pubrights@worldbank.org](mailto:pubrights@worldbank.org).

Photo de couverture : Banque mondiale

## **Remerciements**

Ce rapport a été préparé par une équipe dirigée par Mathieu Cloutier, Diane Zovighian et Abel Bove et sous la supervision de Jens Kristensen (Practice Manager). Ali Bouabid a contribué significativement à la conception et l'analyse, tandis qu'Anne-Lucie Lefebvre à la conception et développement à la phase du sondage. Des suggestions et commentaires de paires ont été fournis et pris en compte, d'experts de la Banque mondiale (Deborah Isser, Elena Ianchovichina, Johannes Hoogeveen, Federica Marzo, Francesca Recanatini, Stuti Khemani, Zeina Afif) et externes (Romain Ferrali, Sarah F. Cliffe). Les commentaires issus des consultations au Maroc ont été reçus de la part de membres de la Commission pour le Nouveau Modèle de Développement, du Conseil Economique et Social, du Policy Center for the New South, du Morocco Institute for Policy Analysis, du Ministère de l'Economie et des Finances, du Ministère de l'Education Nationale, et de l'Instance National Pour la Probité et la Lutte contre la Corruption. L'équipe remercie également l'équipe du bureau de la Banque mondiale au Maroc, parmi eux Jesko S. Hentschel, Abdoulaye Sy, Yannis Arvanitis, Meryam Benjelloun et Mouna Hamden.

## Sommaire

|   |    |
|---|----|
| Résumé Analytique .....   | 7  |
| I. Introduction et contexte .....   | 11 |
| II. Description des données et cadrage conceptuel .....   | 17 |
| III. Cartographie de la confiance au Maroc : poches de confiance et de méfiance .....   | 21 |
| a. Variations entre les institutions .....  | 21 |
| b. Variations entre les groupes : comment la confiance institutionnelle varie-t-elle selon les spécificités géographiques et socio-démographiques ? ..... | 23 |
| c. Variations de la confiance sociale et de sa relation avec la confiance institutionnelle .....  | 25 |
| IV. Moteurs de la confiance : comment la performance publique, l'intégrité et l'équité sont-elles corrélées avec la confiance institutionnelle ? .....    | 27 |
| a. Bilan de la satisfaction des citoyens quant à la performance, l'intégrité et l'équité des institutions marocaines .....                                | 27 |
| b. Analyse des moteurs de confiance au Maroc .....  | 29 |
| c. Compétence, intégrité ou équité ? Comment l'expérience vécue des citoyens avec l'administration publique façonne la confiance institutionnelle .....   | 34 |
| d. Quels sont les plus importants facteurs pour établir la confiance entre les groupes ? .....  | 36 |
| V. Impact de la confiance : de l'important d'instaurer la confiance dans les institutions .....   | 38 |
| a. Confiance et respect des politiques publiques .....  | 39 |
| b. Confiance et solidarité sociale .....  | 39 |
| c. Confiance et aspirations .....   | 40 |
| VI. Conclusion et discussion .....  | 42 |
| a. Principales conclusions .....  | 42 |
| c. Implications politiques .....  | 44 |
| Bibliographie .....   | 47 |
| Annexe 1. Liste des enquêtes sur la confiance en 2019-2021 .....  | 51 |
| Annexe 2: Description et Echantillon de l'Enquete .....   | 52 |
| Annexe 3. Résultats économétriques .....  | 54 |

## Figures et Tableaux

|  |    |
|--|----|
| Figure 1 Stabilité Politique et Absence de Violence/Terrorisme 2011-2021 (WGI, Rang Centile) ..... | 11 |
| Figure 2 Maroc : Évolution des indicateurs de gouvernance mondiale (rang percentile) .....         | 12 |
| Figure 3 : Moteurs potentiels de la confiance institutionnelle .....                               | 18 |
| Figure 4 : Confiance au fil du temps au Maroc .....  | 20 |

|   |    |
|---|----|
| Figure 5 : Confiance dans le gouvernement pendant la crise de la Covid-19.....  | 20 |
| Figure 6 : Variations de la confiance institutionnelle .....  | 21 |
| Figure 7 : Comparaison de la confiance institutionnelle dans la région MENA.....  | 22 |
| Figure 8 Comparaison de la satisfaction de la performance publique dans la région MENA.....   | 23 |
| Figure 9 : Variations socio-démographiques et géographiques de la confiance institutionnelle .....                                  | 24 |
| Figure 10 : Comparaison de la confiance interpersonnelle dans la région MENA .....  | 25 |
| Figure 11 : Rayon de confiance au Maroc.....  | 26 |
| Figure 12 Variation de la satisfaction à l'égard des performances du gouvernement selon les secteurs .                              | 27 |
| Figure 13 Effets des facteurs de confiance avec leurs intervalles de confiance.....   | 30 |
| Figure 14 Dividendes de confiance d'une meilleure performance du gouvernement.....  | 31 |
| Figure 15 : Dividendes de confiance en matière d'intégrité, de crédibilité et d'équité .....  | 32 |
| Figure 16 Un écart entre la satisfaction de la performance par rapport au processus dans la gestion de la crise de la COVID-19..... | 33 |
| Figure 17 Expérience des citoyens avec l'administration publique et la confiance institutionnelle.....                              | 35 |
| Figure 18 : Moteurs de confiance ventilés par groupe socio-démographique.....   | 37 |
| Figure 19 Confiance et conformité à la politique de gestion de l'épidémie de COVID-19 .....   | 39 |
| Figure 20 : Confiance et volonté de payer des impôts plus redistributifs .....  | 40 |
| Figure 21 Confiance et aspirations .....  | 41 |
| <br>  |    |
| Tableau 1 : Stabilité des niveaux de confiance pendant la crise de la COVID-19 .....  | 34 |
| Tableau 2. Enquêtes récentes sur la confiance.....  | 51 |
| Tableau 3. Échantillon de l'enquête sur la confiance .....  | 53 |
| Tableau 4. Moteurs de confiance (régression logistique ordonnée).....   | 54 |

## Acronymes

|          |   |
|----------|---|
| CATI     | Entretien Téléphonique Assisté par Ordinateur – <i>Computer Assisted Telephone Interviewing</i> ) |
| CNEA     | Comité National de l'Environnement des Affaires   |
| COVID-19 | Maladie à Coronavirus 2019  |
| CPP      | Cadre de Partenariat-Pays   |
| DSP      | Diagnostic Systématique du Pays   |
| GdM      | Gouvernement du Maroc   |
| INDH     | Initiative Nationale pour le Développement Humain   |
| INPPLC   | Instance Nationale Pour la Probité et la Lutte contre la Corruption                               |
| IRES     | Institut Royal des Etudes Strategiques  |
| MENA     | Moyen-Orient et Afrique du Nord – <i>Middle East and North Africa</i>                             |
| MIPA     | Institut Marocain d'Analyse des Politiques – <i>Moroccan Institute for Policy Analysis</i>        |
| NMD      | Nouveau Modèle de Développement   |
| OCDE     | Organisation de Coopération et de Développement Économique  |
| OMS      | Organisation Mondiale de la Santé   |
| RAMED    | Régime d'Assistance Médicale  |
| WJP      | <i>World Justice Project</i>  |
| WVS      | Enquête Mondiale sur les Valeurs – <i>World Value Survey</i>                                      |

## Résumé Analytique

**Le Maroc se distingue dans la région du Moyen-Orient et Afrique du Nord (MENA) par sa stabilité sociale et politique et sa capacité à se réformer.** Au cours de la dernière décennie, le Maroc a réussi à assurer à la fois la stabilité, la croissance et la réduction de la pauvreté. Par rapport aux pays MENA, les autorités marocaines ont réussi à garantir une stabilité institutionnelle et une sécurité relative. Le Maroc a connu la croissance par habitant la plus rapide de la région MENA entre 2000 et 2017, grâce à d'importants investissements publics et à des réformes politiques, institutionnelles et sectorielles, ainsi qu'à des mesures visant à garantir la stabilité macroéconomique.<sup>1</sup> Cela a conduit à des améliorations soutenues vers l'éradication de l'extrême pauvreté, une forte baisse du taux de pauvreté national, une espérance de vie accrue, un meilleur accès aux services publics de base, y compris l'accès universel à l'enseignement primaire et un développement important des infrastructures publiques. Le Maroc a démontré une forte capacité à répondre efficacement aux chocs<sup>2</sup> ces dernières années et la croissance économique devrait atteindre 2,8 % en 2023<sup>3</sup> ce qui freinerait l'augmentation du taux de pauvreté.<sup>4</sup>

**En parallèle, le Royaume a procédé à d'importantes réformes de son cadre de gouvernance et de redevabilité sociale depuis le Printemps arabe.** La Constitution de 2011 a mis en avant les dimensions clés de la gouvernance et de la responsabilité, suivies par un changement du cadre juridique : (i) les lois de 2015 sur la décentralisation, (ii) la loi de 2018 sur l'accès à l'information et l'adhésion au Partenariat pour un gouvernement ouvert, suivies de plateformes participatives en ligne et d'une plateforme de données ouvertes en 2021, (iii) Cadre d'intégrité et notamment la création de l'INPPLC (loi 2015 113.12) et de son Conseil (loi 2021 46.19). Bien qu'il s'agisse de réformes significatives, les changements progressifs ne se traduisent pas encore par des améliorations significatives des indicateurs de gouvernance.

**Toutefois, un contrat social encore fragile a été l'un des principaux moteurs de l'élaboration d'un nouveau modèle de développement.** Des poches d'instabilité subsistent, comme en témoignent les troubles sociaux et politiques depuis 2016 liés aux problèmes de redistribution et d'inégalités, aux services publics et à la pandémie de COVID-19. Le contrat social est affaibli par le niveau élevé d'insatisfaction des citoyens à l'égard de l'action publique, notamment en matière de soins de santé (80 pour cent de la population), de réduction des inégalités régionales (57 pour cent) et de contrôle de la corruption (70 pour cent), selon le Baromètre arabe 2018. Dans son discours de 2019 annonçant le Nouveau modèle de développement pour le Maroc, Sa Majesté le Roi a identifié « l'instauration de la confiance » comme le premier défi.<sup>5</sup>

**Construire la confiance institutionnelle est au cœur du nouveau modèle de développement et de la stratégie du gouvernement.** La question de la confiance institutionnelle est au cœur du rapport d'avril 2021 du Nouveau modèle de développement (NMD) et occupe une place centrale dans la présentation

---

<sup>1</sup> World Bank (2019) Morocco Country Partnership Framework

<sup>2</sup> Le Maroc a été durement touché par l'impact de la pandémie de COVID-19, de graves sécheresses et le tremblement de terre de septembre 2023 à Al Haouz. World bank, Morocco Macro Economic Monitor, Automne 2023

<sup>3</sup> World bank (2023) Morocco Macro Economic Monitor, Fall 2023

<sup>4</sup> World Bank estimates poverty rate increased slightly, from 5.4 percent to 6.6 percent in 2020, (Macro Poverty Outlook, April 2021)

<sup>5</sup> « *Premièrement : l'enjeu de consolidation de la confiance et des acquis : confiance entre les citoyens, confiance dans les institutions nationales qui les rassemblent, confiance et foi dans un avenir meilleur. C'est la clé de la réussite et la condition sine qua non pour que se concrétise notre ambition collective.* »

<https://www.maroc.ma/fr/discours-royaux/texte-integral-de-sm-le-roi-mohammed-vi-adresse-la-nation-loccasion-de-la-fete-du>

du programme du gouvernement nouvellement élu en octobre 2021. Le NMD a pour objectif de « libérer les énergies et de restaurer la confiance pour accélérer la marche vers le progrès et la prospérité pour tous ». <sup>6</sup> Reconnaisant le changement de paradigme nécessaire vers un « État fort avec une société forte », le NMD définit un nouveau cadre de confiance autour de 5 dimensions <sup>7</sup> pour remédier au goulot d'étranglement identifié lors du diagnostic du NMD. L'accès à l'information, l'engagement des citoyens, l'intégrité publique et la prestation de services centrés sur l'utilisateur sont des éléments définis pour renforcer la confiance entre l'État et le citoyen. Les efforts récents visant à améliorer et à étendre les régimes de protection sociale pendant la pandémie montrent une application concrète du NMD, renforçant la confiance grâce à l'État-providence.

**Le présent rapport est basé sur une enquête téléphonique réalisée en mai et juin 2021 auprès de 6 000 Marocains adultes et sur des ateliers ultérieurs au cours desquels les résultats préliminaires ont été discutés.** L'enquête complète les données sur les différentes dimensions de la confiance au Maroc qui ont été recueillies par d'autres organismes, tels que les Baromètres afro et arabe et l'Institut marocain d'analyse des politiques (MIPA). La principale valeur ajoutée de l'enquête de la Banque mondiale réside dans la taille plus importante de son échantillon, qui ajoute de la représentativité aux niveaux infranationaux et une plus grande robustesse aux inférences sur les causes et les impacts de la confiance.

**Toutes les déductions sur la confiance basées sur des enquêtes sont confrontées à certaines réserves empiriques.** Premièrement, il est difficile de déterminer lors de l'analyse des données d'enquête si les coefficients mesurent ce qu'ils sont censés mesurer ou si la confiance est corrélée avec d'autres déterminants – éventuellement omis – de la légitimité, au respect des règles, etc. Deuxièmement, les enquêtes ne mesurent pas le comportement réel, mais les intentions et sont donc très subjectives. Les différences de formulation des questions de confiance doivent être interprétées avec prudence, car elles peuvent influencer les répondants. Enfin, l'analyse comprend deux limites car elle ne couvre qu'une section transversale, ce qui ne permet pas une analyse de séries chronologiques, et elle n'examine que les corrélations et ne peut donc déduire la causalité.

**Résultat clé 1 : La confiance institutionnelle au Maroc est complexe et présente des variations importantes entre les institutions et les groupes socio-démographiques.** Les citoyens font état de niveaux de confiance variables dans les différentes composantes de l'appareil d'État <sup>8</sup>. La confiance des citoyens dans les institutions chargées de garantir la loi et l'ordre est nettement plus élevée que leur confiance dans les institutions judiciaires, exécutives ou législatives, ainsi que la confiance interpersonnelle. Il existe un clivage géographique : par exemple, la confiance institutionnelle est plus élevée dans les zones rurales que dans les zones urbaines. Au niveau socio-démographique, les hommes ont des niveaux de confiance institutionnelle considérablement plus élevés que les femmes, la confiance institutionnelle tend également à augmenter avec l'âge, et les groupes à revenu faible et élevé ont des niveaux de confiance plus élevés que les groupes à revenu moyen. Pour illustrer l'ampleur de l'impact de ces facteurs socio-démographiques, le modèle statistique indique approximativement qu'un homme à revenu élevé âgé de 51 à 54 ans a une probabilité de 81 % de faire confiance au gouvernement, contre 46 % pour une femme à faible revenu âgée de 20 à 24 ans.

---

<sup>6</sup> Extrait tiré du texte du NMD.

<sup>7</sup> (i) Système judiciaire pour les libertés civiles et la sécurité, (ii) Intégrité du secteur public (iii) Institutions indépendantes de gouvernance économique, (iv) Responsabilité, évaluation et accès à l'information, (v) Participation des citoyens

<sup>8</sup> Depuis 2020, l'Institut Royal d'Etudes Stratégiques et le MIPA publient chaque année des enquêtes sur la confiance. Le HCP a également publié en 2020 une enquête sur l'impact de la pandémie de Covid-19 sur la situation économique et le bien-être psychologique des ménages.



**Résultat clé 2 : l'analyse indique que les résultats et les processus politiques sont tous deux importants pour une plus grande confiance, mais que, actuellement dans le cas du Maroc, le gain est potentiellement plus important pour les améliorations de la confiance basée sur les processus.** L'analyse montre que la satisfaction à l'égard des résultats et des processus est fortement et solidement associée à la confiance. Les citoyens ayant une perception positive de la performance du gouvernement ont tendance à avoir également une plus grande confiance dans les institutions. Cependant, la qualité des politiques publiques et des processus de prestation de services semble avoir un effet de levier encore plus fort sur la confiance. Les citoyens qui perçoivent que le gouvernement ou l'administration agit de manière transparente, crédible et équitable sont nettement plus susceptibles de faire confiance aux institutions marocaines. En moyenne, les individus qui sont satisfaits des efforts politiques visant à réduire la corruption sont jusqu'à 14 points de pourcentage plus susceptibles de faire confiance au gouvernement, et ceux qui pensent que les annonces politiques sont souvent ou toujours suivies d'actions sont de 16 à 17.5 points de pourcentage plus susceptibles de faire confiance aux institutions législatives et exécutives. Les données montrent également que, dans ces différents groupes, certaines questions semblent avoir une importance différente sur les niveaux de confiance des citoyens dans les institutions.

**Résultat clé 3 :** l'expérience des citoyens en matière de procédures administratives semble avoir un impact sur la confiance institutionnelle. Une grande majorité des personnes interrogées pensent que les agents publics sont en moyenne ou pour la plupart compétents (61 %). En revanche, les perceptions des citoyens concernant la transparence et l'intégrité des agents publics sont plus mitigées : seuls 12 % des répondants pensent que la plupart des agents publics sont réceptifs aux demandes des citoyens ou qu'ils se comportent de manière transparente et responsable. Une plus grande satisfaction concernant les interactions avec l'administration publique est associée à des niveaux plus élevés de confiance institutionnelle. Les personnes qui déclarent être satisfaites de la qualité des procédures administratives sont 10 points de pourcentage plus susceptibles d'exprimer une confiance institutionnelle, tandis que les personnes qui pensent que les cadeaux, les pots-de-vin et les faveurs sont toujours ou parfois nécessaires pour obtenir un meilleur traitement de la part de l'administration publique sont nettement moins susceptibles de faire confiance aux institutions de plus de 15 points de pourcentage.

**Résultat clé 4 : les résultats soulignent le rôle positif de la confiance institutionnelle pour le développement et l'efficacité des politiques publiques.** La confiance institutionnelle et le respect des politiques COVID-19 vont de pair. Les personnes ayant un niveau de confiance élevé dans le gouvernement sont plus disposées à se faire vacciner (85 % contre 92 %). Elles ont également tendance à faire preuve de plus de solidarité sociale : les individus ayant un niveau de confiance institutionnelle plus élevé sont plus enclins à payer plus d'impôts redistributifs de 18 à 23 points de pourcentage en moyenne.

**Les politiques qui pourraient améliorer la confiance dans les institutions publiques sont cohérentes avec les recommandations du NMD du Maroc, et relatives à l'intégrité, la transparence et la crédibilité des politiques.** Les efforts déployés par le gouvernement pour améliorer l'intégrité et la crédibilité des politiques pourraient avoir le meilleur rendement en termes de renforcement de la confiance. Compte tenu de la récente augmentation de l'accès aux services publics et du statut de pays à revenu intermédiaire du Maroc, les réformes visant à améliorer l'intégrité et la crédibilité des politiques sont le domaine qui présenterait la plus grande marge d'amélioration. Ces domaines sont également globalement conformes aux conclusions du Rapport sur le NMD. Plus concrètement :

- (i) *La mise en place du cadre juridique de 2011 sur l'intégrité :* l'adoption de la Loi 46.19 en 2021 et la nomination du conseil d'administration de l'INPPLC en 2022 offre une opportunité de confirmer la dynamique lancée par la constitution de 2011 et le NMD en 2021, et de renforcer

le cadre juridique concernant l'enrichissement illicite, la protection des lanceurs d'alerte, les conflits d'intérêts ou la déclaration de patrimoine.<sup>9</sup>

- (ii) *L'intensification de la numérisation des services pour réduire les formalités administratives, en plus d'améliorer l'accès et l'efficacité des services publics.* Le Maroc a déjà fait des progrès importants, et les efforts pourraient être intensifiés – en particulier dans le cadre des services de protection sociale et de justice pour lesquels la marge d'amélioration est la plus élevée, et reliés aux secteurs prioritaires pour les citoyens (santé, éducation) ou au programme de réforme sur l'intégrité.
- (iii) *un engagement accru des citoyens, en particulier dans les domaines de la santé et de l'éducation.* Étant donné que la santé et l'éducation sont des secteurs prioritaires pour les Marocains et les plus associés à des niveaux de confiance plus élevés, les efforts visant à améliorer l'accès et la qualité des services de santé et d'éducation contribueraient à renforcer la confiance dans les institutions publiques. Pourtant, il y a une tension à gérer entre le court terme médiatique (annonce de la réforme) et l'impact (mise en œuvre de la réforme). Il serait essentiel de combiner des mesures qui renforcent les aspects de transparence et de participation de la réforme dans ces secteurs.
- (iv) *relever le défi de la coordination et de la communication gouvernementales contribuerait à améliorer la crédibilité :* une coordination interministérielle efficace d'une priorité gouvernementale multisectorielle phare en accord avec les secteurs prioritaires des citoyens pourrait être essentiel pour montrer la capacité à tenir un engagement complexe et le faire savoir aux citoyens – comme souligné par le NMD. Le gouvernement a déjà acquis une certaine expérience en matière de promotion et de valorisation de la coordination interministérielle concernant les réformes intersectorielles<sup>10</sup>, et cette expérience pourrait être exploitée et appliquée à une autre réforme phare des secteurs de la santé, de l'éducation et de la protection sociale.
- (v) *La consolidation de la réforme du Gouvernement Ouvert :* en accélérant la mise en œuvre de la feuille de route du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert de 2018 et du plan d'action l'Évaluation de l'État de Préparation aux Données Ouvertes de 2020.
- (vi) *L'augmentation des transferts aux collectivités locales – tout en s'assurant d'une utilisation transparente et effective –* peut avoir des répercussions à la fois sur la confiance dans les institutions publiques et sur la prestation de services. La littérature et les données disponibles montrent une plus grande confiance dans les autorités locales élues, par rapport aux gouvernements centraux élus, car la décentralisation tend à encourager une interaction directe entre les citoyens et les gouvernements locaux. La poursuite de la mise en œuvre de la Charte de la Déconcentration et du Programme de Régionalisation, combinée à un soutien continu aux performances et au suivi des collectivités locales, pourrait être utile.
- (vii) *Cibler les zones urbaines, c'est-à-dire les poches de méfiance.* L'accès aux services publics s'est considérablement amélioré au Maroc au cours des deux dernières décennies, ce qui s'est traduit par de meilleurs indicateurs socio-économiques. Une attention plus spécifique portée à la qualité de la prestation de services fournie à la classe « médiane » (en termes de revenu des ménages) aurait le meilleur rendement sur la confiance.

---

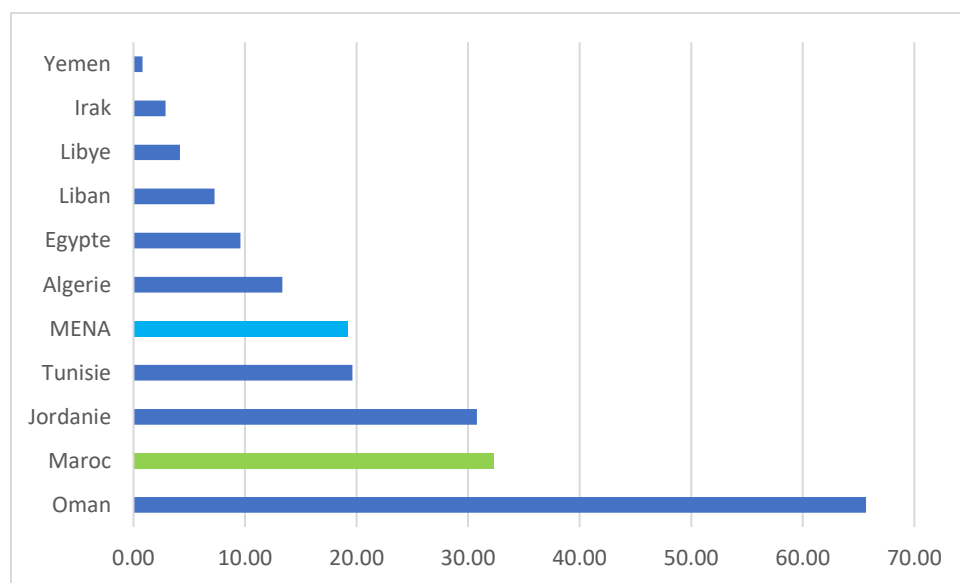
<sup>9</sup> Cf. INPPLC (2022) Rapport Annuel 2021.

<sup>10</sup> Le CNEA pour l'amélioration de l'Acte d'Entreprendre et l'INDH pour le Capital Humain.

## I. Introduction et contexte

**Le Maroc se distingue dans la région du Moyen-Orient et de l’Afrique du Nord (MENA) par sa stabilité sociale et politique, et sa capacité à se réformer.** La crise économique mondiale de 2008/2009 et les soulèvements du Printemps arabe de 2011 ont mis à mal la stabilité du pays. Pourtant, contrairement à d’autres pays de la région qui ont connu des changements de régime, des transitions politiques prolongées et des guerres, le régime marocain a démontré sa relative résilience, sa cohésion et sa volonté de répondre à ses citoyens. Au cours de la dernière décennie, le Maroc a réussi à assurer à la fois la stabilité, la croissance et la réduction de la pauvreté. Par rapport aux pays de la région MENA, les autorités marocaines ont réussi à assurer une stabilité institutionnelle et une sécurité relative, comme l’illustre les Indicateurs Globaux sur la Gouvernance (WGI, voir figure 1) sur la stabilité politique et l’absence de violence en 2011-2021 de 32,4 sur 100 contre la région MENA (18,7). Le Maroc a connu la croissance par habitant la plus rapide de la région MENA entre 2000 et 2017, grâce à d’importants investissements publics et à des réformes politiques, institutionnelles et sectorielles, ainsi qu’à des mesures visant à garantir la stabilité macroéconomique.<sup>11</sup> Cela a conduit à des améliorations spectaculaires vers l’éradication de l’extrême pauvreté, une forte baisse du taux de pauvreté national, espérance de vie accrue, un meilleur accès aux services publics de base, y compris l’accès universel à l’enseignement primaire et un développement important des infrastructures publiques. Le Maroc a aussi démontré une forte capacité à répondre efficacement aux chocs ces dernières années.<sup>12</sup> La croissance économique devrait atteindre 2,8 % en 2023<sup>13</sup> et la hausse du taux de pauvreté devrait être atténuée.<sup>14</sup>

Figure 1 Stabilité Politique et Absence de Violence/Terrorisme 2011-2021 (WGI, Rang Centile)



<sup>11</sup> World Bank (2019) Morocco Country Partnership Framework

<sup>12</sup> Le Maroc a été durement touché par l’impact de la pandémie de COVID-19, de graves sécheresses et le tremblement de terre de septembre 2023 à Al Haouz. World bank, Morocco Macro Economic Monitor, Automne 2023

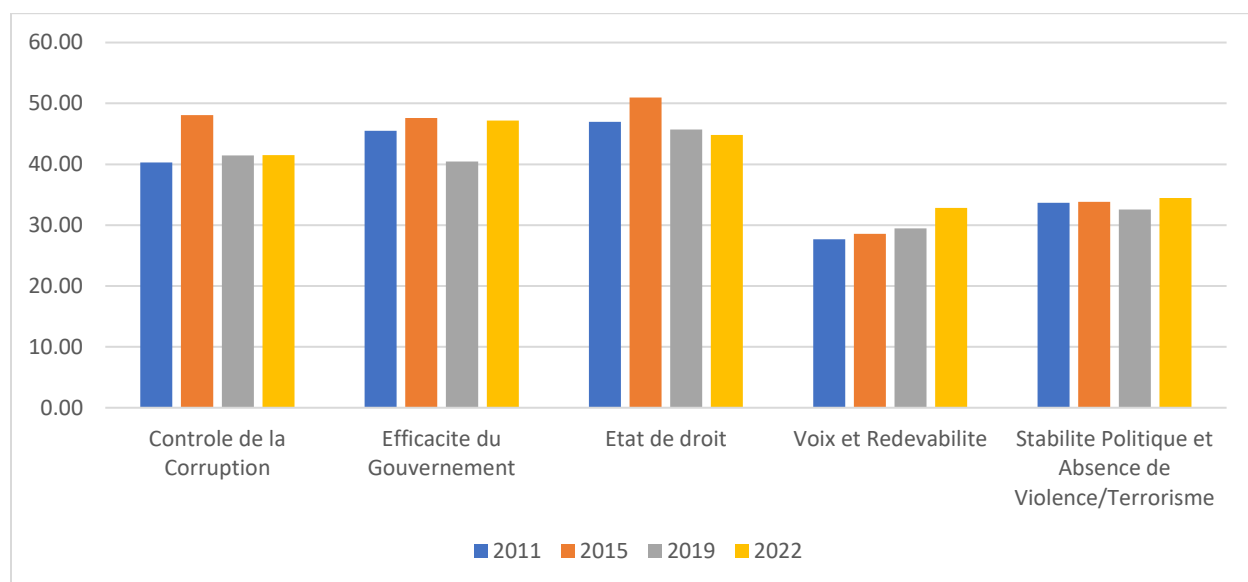
<sup>13</sup> World bank (2023) Morocco Macro Economic Monitor, Fall 2023

<sup>14</sup> La Banque mondiale estime que le taux de pauvreté a légèrement augmenté, passant de 5,4 pour cent à 6,6 pour cent en 2020 (Macro Poverty Outlook, avril 2021)

**En parallèle, le Royaume a procédé à d'importantes réformes de son cadre de gouvernance et de responsabilité depuis le Printemps arabe.** Il a répondu à la vague de protestations par un ensemble de politiques de redistribution et de réformes institutionnelles. La réforme constitutionnelle de 2011 a ouvert la voie à une refonte du système de gouvernance, notamment en renforçant le pouvoir du Parlement, le rôle du chef du gouvernement, l'indépendance du pouvoir judiciaire et en adoptant la régionalisation comme système de gouvernance démocratique et décentralisé.<sup>15</sup>

**Malgré ces évolutions positives, il subsiste quelques poches d'instabilité et de tensions.** Bien qu'il s'agisse de réformes significatives, les changements progressifs enclenchés par les réformes ne se traduisent pas encore par des améliorations significatives des indicateurs de gouvernance (figure 2), Le Maroc a été témoin d'un flux de protestations et de bouleversements sociaux et politiques depuis 2016. Ces épisodes sont allés de protestations géographiquement localisées dans des régions en retard de développement à des mobilisations sociales basées sur des enjeux touchant tant les classes populaires que les classes moyennes. La pandémie de COVID-19 a également entraîné des troubles sociaux et des protestations, notamment au printemps 2021 lorsque le gouvernement a imposé un couvre-feu pendant le Ramadan, en juillet 2021 lorsque la police locale a confisqué le chariot de nourriture d'un homme de Sidi Bennour qui ne portait pas de masque facial, et fin 2021 contre la campagne de vaccination.

Figure 2 Maroc : Évolution des indicateurs de gouvernance mondiale (rang percentile)



**Des griefs et des frictions liés aux inégalités persistent.** Malgré une croissance importante, le pays est limité par un manque de développement inclusif et la persistance de la vulnérabilité socio-économique : 27,5 % de la population risque de tomber dans la pauvreté<sup>16</sup> ; la création d'emplois est lente et le chômage est élevé, en particulier chez les jeunes et les femmes ; et les écarts régionaux et sociaux dans la qualité et l'accès à la prestation des services publics pourraient être améliorés (par exemple, zones urbaines et rurales, régions en retard par rapport aux autres, riches par rapport aux classes moyennes et pauvres).

<sup>15</sup> La Constitution de 2011 a été suivie d'un changement de cadre juridique : (i) Lois de 2015 sur la décentralisation, (ii) Loi de 2018 sur l'accès à l'information et l'adhésion au Partenariat pour un gouvernement ouvert, suivie de plateformes participatives en ligne et d'une plateforme de données ouvertes en 2021, (iii) Cadre d'intégrité. et notamment la création de l'INPPLC (loi 113.12 de 2015) et de son Conseil d'administration (loi 46.19 de 2021).

<sup>16</sup> Perspectives Macroéconomiques de la Pauvreté, région MENA, Octobre 2020. Banque mondiale.

Les données montrent que les inégalités se sont accrues en 2021<sup>17</sup> et que le Maroc affiche l'un des coefficients de Gini les plus élevés de toute la région nord-africaine, devant des pays comme la Tunisie et l'Égypte<sup>18</sup>. Les sentiments de privation relative et d'exclusion sociale sont particulièrement forts dans les régions en retard de développement, qui se trouvent historiquement à la périphérie des centres de pouvoir et d'activité économique du Royaume<sup>19</sup>.

**Les Marocains ont signalé des niveaux élevés d'insatisfaction à l'égard des performances du gouvernement dans un éventail de domaines.** Selon la cinquième vague du Baromètre arabe d'octobre à décembre 2018, 72 % des Marocains étaient insatisfaits de la capacité du gouvernement à créer des emplois ; 80 % étaient insatisfaits du système de santé ; 57 % des Marocains étaient insatisfaits de la performance du gouvernement en matière de réduction des inégalités régionales, et la part augmente dans les régions en retard de développement ; et 67 % étaient insatisfaits du système éducatif. Il y a également des preuves que l'opacité et la corruption alimentent la défiance envers les institutions politiques et économiques du pays. En ce qui concerne le secteur public, 70 % des Marocains pensaient que la corruption existe dans une mesure moyenne ou importante au sein des agences et institutions publiques nationales (Baromètre arabe 2018), et pour ce qui est du secteur privé, les entrepreneurs marocains ont déclaré que la corruption était le plus important obstacle au développement du secteur privé dans le pays (Enquête 2019 de la Banque mondiale sur les Entreprises).

**C'est dans ce contexte, que le nouveau modèle de développement du Maroc établit la confiance citoyenne et institutionnelle comme un élément central pour le contrat social du pays.** Dans son discours du 29 août 2019<sup>20</sup>, Sa Majesté le Roi Mohammed VI a annoncé sa décision de créer une Commission chargée d'élaborer un Nouveau Modèle de Développement (NMD). Le discours a mis l'accent sur la nécessité de placer les citoyens marocains au cœur du processus de développement et de « consolider la confiance des citoyens »<sup>21</sup>. La question de la confiance institutionnelle est au cœur du rapport de mai 2021 du NMD.

#### **Encadré 1: La confiance dans le nouveau modèle de développement**

Le NMD entend « libérer les énergies et restaurer la confiance pour accélérer la marche vers le progrès et la prospérité pour tous ». Reconnaissant le changement de paradigme nécessaire vers un « État fort avec une Société forte », le NMD définit un nouveau cadre de confiance autour de 5 dimensions pour remédier au goulot d'étranglement identifié lors du diagnostic du NMD : (i) Système judiciaire pour les libertés civiles et la sécurité, (ii) Intégrité du secteur public; (iii) Institutions indépendantes de gouvernance économique, (iv) Responsabilité, évaluation et accès à l'information; (v) Participation des citoyens. L'accès à l'information, l'engagement des citoyens, l'intégrité publique et la prestation de services centrés sur l'utilisateur sont des éléments définis par le NMD pour renforcer la confiance entre l'État et le citoyen.

**La pandémie mondiale de COVID-19 est initialement apparue comme une menace pour la confiance institutionnelle mais également comme une opportunité de renforcer la confiance en « reconstruisant**

<sup>17</sup> Selon la Base de Données sur les Inégalités Mondiales (<https://wid.world/country/morocco/>), la part des 10 % les plus riches dans la richesse totale est passée 62,9 % en 2020 à 63,2 % en 2021.

<sup>18</sup> CUA/OCDE, 2018. Dynamiques du Développement en Afrique 2018 : Croissance, Emploi et Inégalités, Édition de l'OCDE, Paris/CUA, Addis Ababa, <https://doi.org/10.1787/9789264302501-en>.

<sup>19</sup> Clementi, Fabio et al. Polarisation et ses Mécontentements : le Maroc avant et après le Printemps arabe. Document de Travail de Recherche sur les Politiques 9049. Washington, D.C. : Groupe de la Banque mondiale.

<sup>20</sup> <https://fr.le360.ma/politique/video-discours-du-20-aout-le-roi-detaille-la-feuille-de-route-du-nouveau-modele-de-developpement-196673>

<sup>21</sup> Traduction non officielle.

**mieux » dans l'ère post-COVID-19.** Au moment où le travail a été planifié pour ce rapport, le Maroc avait été relativement épargné par l'épidémie de COVID-19 par rapport à ses voisins européens<sup>22</sup>. Le gouvernement du Maroc (GdM) avait été en mesure de contenir la pandémie dans un premier temps grâce à une série de mesures drastiques. En janvier 2020, alors que le virus n'avait pas encore atteint le continent, le ministère de la Santé avait déjà élaboré une stratégie pour faire face à la pandémie à venir<sup>23</sup>. Un confinement particulièrement fort a été imposé le 20 mars 2020 et le GdM a promu des mesures de distanciation sociale. Des mesures fiscales ont été prises pour compenser le défi posé par les infrastructures sanitaires insuffisamment équipées pour faire face à une pandémie<sup>24</sup>. Au vu des résultats obtenus en 2020, le GdM a bénéficié d'un soutien important de la population et semble avoir renforcé la confiance des citoyens dans l'action publique. Comme de nombreux autres gouvernements, le GdM semblait initialement avoir bénéficié d'une « manne de légitimité » (Khemani 2020) dans les premiers mois de la pandémie.<sup>25</sup>

### ***Qu'est-ce que la confiance et pourquoi est-ce important ?***

**La confiance est un concept important dans la littérature sur le développement, où elle est généralement définie comme une croyance qu'un tiers agira d'une certaine manière (généralement bénéfique).** Il existe de nombreuses définitions de la confiance dans la littérature (cf. bibliographie). La définition que nous utilisons dans ce rapport provient de l'OCDE et définit la confiance comme « la conviction d'une personne qu'une autre personne ou institution agira conformément à ses attentes en matière de comportement positif »<sup>26</sup>. La littérature, examinée dans un rapport de la Banque mondiale de 2020<sup>27</sup> par Kumagai & Iorio, fait généralement la distinction entre la confiance sociale (ou interpersonnelle) et la confiance politique (ou institutionnelle).

- **La confiance sociale** et la notion de rayon de confiance représentent la confiance entre les individus au sein de la société, à travers un éventail de liens sociaux. Le rayon de confiance peut être mesuré en demandant aux personnes interrogées d'évaluer leur degré de confiance envers un « autre » généralisé et une liste de différentes catégories d'individus, en commençant par ceux qui sont proches (par exemple, les voisins, les amis et la famille) jusqu'à ceux qui sont plus éloignés (par exemple, les personnes rencontrées pour la première fois, les étrangers, etc.).
- **La confiance politique/institutionnelle** fait référence à la confiance des individus dans les différentes dimensions du système politique d'un pays et une distinction doit être faite entre la confiance dans les représentants élus et la confiance dans les institutions.

---

<sup>22</sup> Au moment de la Note Conceptuelle du Projet (PCN), on dénombrait moins de 5,65 décès par million d'habitants et 224 infections par million d'habitants, avec un total de 8 734 infections et 212 décès<sup>22</sup>, principalement concentrés dans les zones urbaines (Casablanca, Tanger et Marrakech).

<sup>23</sup> Plan national de veille et de riposte à l'infection par le Coronavirus 2019.

<sup>24</sup> Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), le pays consacre 5,9 % de son PIB à la santé quand l'Algérie et la Tunisie dépensent respectivement 7,2 % et 7 % de leur PIB ([www.who.int](http://www.who.int)). En termes de nombre de lits d'hôpitaux pour 1 000 personnes, le Maroc est également en retard par rapport à ses deux principaux voisins régionaux : le Maroc offre 1,1 lits pour 1 000 personnes, contre respectivement 1,9 et 2,3 lits pour l'Algérie et la Tunisie ([www.databank.worldbank.org](http://www.databank.worldbank.org) ; Santé, Nutrition et Statistiques Démographiques, 2015).

<sup>25</sup> Cf. bibliographie du rapport.

<sup>26</sup> Lignes directrices de l'OCDE sur la Mesure de la Confiance, 2017 - Éditions OCDE, Paris.

<sup>27</sup> Kumagai, Saki et Iorio, Federica, 2020. Renforcer la confiance dans le gouvernement par l'engagement des citoyens - Banque mondiale.

**Le renforcement de la confiance institutionnelle pourrait contribuer à jeter les bases d'un soutien public pour faire avancer les réformes auxquelles le NMD devrait donner une impulsion.** La confiance dans l'action publique et dans l'avenir est une condition préalable à l'investissement privé et à la croissance économique.<sup>28</sup> Au Maroc, des recherches antérieures ont estimé que de faibles niveaux de confiance dans le gouvernement créaient des contraintes substantielles à la croissance du pays et qu'une augmentation de la confiance au Maroc pourrait générer un dividende de confiance d'environ 7,4 milliards de dollars sur une décennie.<sup>29</sup> La confiance peut également jouer un rôle de catalyseur pour le développement en renforçant le soutien des citoyens à l'allocation des ressources publiques ciblées sur les objectifs politiques.<sup>30</sup> Enfin, la confiance peut jouer un rôle important en temps de crise. Dans un article publié en 2020<sup>31</sup>, Khemani affirme que la confiance engendre la légitimité, qui peut être définie comme « la capacité des dirigeants à obtenir le respect de nouvelles lois ou nouveaux ordres publics parce que les gens partagent la croyance largement répandue selon laquelle tout le monde se conforme ». Cette conformité est particulièrement importante en temps de crise, notamment pour garantir l'acceptation et le respect de mesures politiques qui peuvent être strictes, controversées ou impopulaires, y compris les mesures de santé publique pendant une crise sanitaire, telles que la recherche de contacts, les tests d'immunité ou la mise en quarantaine.

**La confiance facilite et sécurise les interactions qui sont essentielles au développement et au bon fonctionnement de la société.** Un rapport récent de la Banque interaméricaine de développement<sup>32</sup> donne des exemples de ces interactions : les électeurs choisissent des candidats, qui selon eux, tiendront leurs promesses électorales ; les entreprises investissent dans l'innovation en espérant que les gouvernements n'imposeront pas de taxes confiscatoires en cas de succès de l'innovation ; les employeurs paient les travailleurs même s'ils ne peuvent pas être totalement assurés de l'effort de ces derniers, et les travailleurs font des efforts en espérant être payés ; les citoyens fournissent des informations à la police, sur laquelle ils comptent pour leur protection ; etc. Le rapport 2020 de la Banque mondiale passe également en revue la littérature montrant que la confiance dans le gouvernement - ou confiance politique - est une condition préalable nécessaire à la démocratie représentative et que l'érosion de la confiance dans le gouvernement peut avoir des conséquences directes et graves sur la qualité et la capacité de la démocratie représentative, de ses institutions et de ses acteurs.

**La voix et la responsabilité sont des dimensions importantes de la confiance et de la légitimité institutionnelles : la confiance doit être critique, et non aveugle, pour générer des retombées positives pour le développement.** La confiance doit être comprise comme faisant partie de la triade « confiance, méfiance et défiance », les trois ayant un rôle différent dans la stabilité et la légitimité du système politique : « La confiance politique (...) fonctionne comme la colle qui maintient le système ensemble et comme l'huile qui lubrifie la machine politique. La méfiance, ou plutôt le scepticisme politique, joue un rôle tout aussi important dans la démocratie représentative. Les citoyens critiques sont plus susceptibles de s'engager dans des activités politiques et de demander des comptes aux titulaires de fonctions. Lorsque la méfiance se transforme en méfiance généralisée et en cynisme, alors la qualité de la représentation

---

<sup>28</sup> Cette littérature est revue dans les papiers de Fukuyama (1995), Knack & Zac (2001) et Algan & Cahuc (2013) entre autres.

<sup>29</sup> Voir le rapport de Foa, Liverani & Chauffour 2017 en bibliographie.

<sup>30</sup> Marien & Hooghe 2011, Chanley & al. 2000

<sup>31</sup> Khemani, Stuti, 2020. Une occasion de renforcer la légitimité et la confiance dans les institutions publiques à l'ère de la COVID-19. Notes de Recherche & Politique du Hub de la Banque mondiale en Malaisie, No. 32. 4 - mai 2020

<sup>32</sup> Keefer, Philip & Scartascini, Carlos, 2022. La confiance : clé de la cohésion sociale et de la croissance en Amérique latine et dans les Caraïbes, Banque interaméricaine de développement.

démocratique elle-même peut changer ». <sup>33</sup> Comme le souligne un rapport MENA de la Banque mondiale de 2015 sur la Confiance, la Voix et l'Incitation <sup>34</sup>, le rôle des citoyens critiques dans l'expression des demandes et l'exigence de responsabilité est essentiel pour améliorer la performance des politiciens, des fonctionnaires et des prestataires dans la fourniture de services publics de qualité. Les citoyens doivent donc « faire confiance, mais vérifier » en évaluant la fiabilité des acteurs et des organismes politiques sur la base d'informations précises sur leurs performances en matière de procédures et de politiques <sup>35</sup>.

### **Objectifs et structure du rapport**

**Ce rapport fournit des données et analyses sur la nature, les tendances et les effets de la confiance au Maroc.** Il complète les données sur les différentes dimensions de la confiance au Maroc qui ont été collectées par des sociétés d'enquête et des centres de recherche nationaux, régionaux et mondiaux, notamment l'Enquête Mondiale sur les Valeurs, l'Enquête Afrobaromètre, l'Enquête du Baromètre arabe, l'Institut Marocain d'Analyse des Politiques (MIPA), l'Institut Royal des Etudes Stratégiques (IRES) et le Haut Commissariat au Plan (HCP). <sup>36</sup> Ces enquêtes ont fourni un bon aperçu de la qualité et de l'évolution de la confiance au Maroc. Le présent rapport vise à apporter des réponses aux questions ouvertes et aux lacunes qui subsistent. Premièrement, le rapport vise à dévoiler les nombreuses dimensions de la confiance institutionnelle au niveau infranational. Les enquêtes précédentes n'avaient pas la taille d'échantillon et la granularité nécessaires pour examiner les tendances au sein des groupes infranationaux selon des dimensions géographiques, sociales et économiques. Deuxièmement, étant donné l'importance de la confiance institutionnelle pour la stratégie du gouvernement et l'engagement de la Banque mondiale, le rapport corrobore les hypothèses connues sur la manière dont les politiques peuvent renforcer les institutions de confiance, et identifie de nouvelles hypothèses prometteuses. Troisièmement, le rapport examine les bénéfices de la confiance institutionnelle, notamment pour faciliter le respect des politiques ou la solidarité fiscale - et permet donc de saisir les gains liés aux investissements dans le renforcement de la confiance. L'étude explore en outre l'effet de la pandémie de COVID-19 sur la confiance et, inversement, l'effet de la confiance sur la réponse à la pandémie.

**La structure du rapport est organisée autour de ces questions liées aux dimensions, aux sources et à l'impact de la confiance institutionnelle.** Avant de passer aux résultats, la Section II présente la méthodologie de l'enquête et quelques statistiques sommaires des données recueillies. La Section III fournit une cartographie des poches de confiance et de méfiance au Maroc en décrivant les niveaux de confiance envers les principales institutions et à travers les différentes divisions géographiques, économiques et socio-démographiques de la société marocaine. La Section IV explore en profondeur les moteurs de la confiance, y compris ceux associés à la satisfaction des citoyens à l'égard de la performance de l'État, leurs perceptions de l'équité et de l'intégrité, et leurs interactions quotidiennes avec l'administration publique. La section V étudie l'impact de la confiance sur la société marocaine pour approfondir les gains potentiels du renforcement de la confiance institutionnelle. Enfin, la Section VI conclut en synthétisant les messages clés, les recommandations politiques et les prochaines étapes potentielles de ce travail.

---

<sup>33</sup> Voir le papier par Zmerli & Van der Meer en 2017 dans la bibliographie.

<sup>34</sup> Brix Hana, Ellen Lust & Michael Woolcock, 2015. *Contenu de Confiance, Voix au Chapitre et Mesures Incitatives : Tirer des leçons du succès dans la prestation de services au niveau local au Moyen-Orient et en Afrique du Nord* - Washington, DC : Banque mondiale.

<sup>35</sup> <https://trustgov.net/aims>

<sup>36</sup> Cf. bibliographie



## II. Description des données et cadrage conceptuel

**L'enquête de la Banque mondiale complète les enquêtes existantes et dévoile de nombreuses dimensions de la confiance, ajoute une granularité infranationale, discute des moteurs potentiels favorisant la confiance et l'évaluation de l'impact de la confiance dans les institutions publiques sur la société marocaine**, y compris dans le contexte de la Covid-19. L'objectif de l'enquête était de tester de nombreuses hypothèses existantes concernant les tendances de la confiance dans les institutions publiques, les moteurs potentiels qui pourraient être ciblés par des politiques ou des projets, et l'interaction bidirectionnelle entre la confiance et la pandémie de COVID-19 et la réponse du gouvernement à celle-ci. L'enquête a également permis de recueillir de nombreuses informations socio-démographiques clés sur les personnes interrogées afin d'évaluer comment les nombreux résultats sont ventilés au niveau infranational et entre les groupes. L'enquête en complète d'autres, telles que présentées dans l'Annexe 1 : celles du HCP, du MIPA, le Baromètre arabe, le sondage Gallup, etc. Le Baromètre arabe est utilisé dans le rapport pour ajouter une perspective et faire quelques observations sur la comparaison entre les pays et les séries chronologiques. Enfin, l'élaboration de l'enquête a bénéficié de consultations avec des experts marocains, et des commentaires de membres de la Commission pour le NMD. Les détails de l'enquête ainsi qu'une description des limites potentielles se trouvent dans les annexes (voir annexe 2).

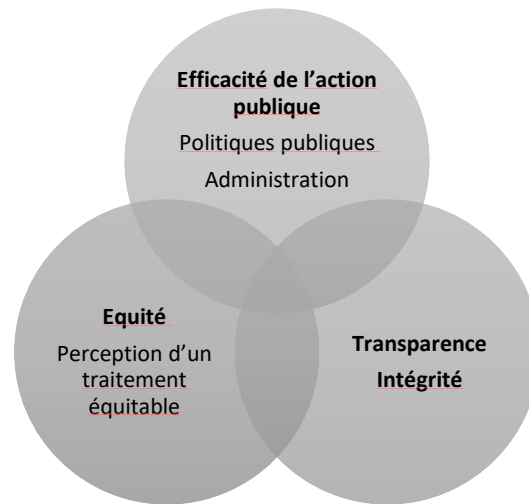
**La principale valeur ajoutée de l'enquête de la Banque mondiale est la taille de son échantillon qui permet une meilleure inférence infranationale.** Les mesures régionales et internationales utilisées pour évaluer la confiance présentent des lacunes liées à leur couverture qui est souvent inégale à la fois entre les pays et dans le temps. La plupart des données d'enquête proviennent d'un petit échantillon (c'est-à-dire de 1 000 à 1 500 répondants par pays), ce qui exclut toute analyse intra-pays et ne permet pas toujours d'être représentatif de l'ensemble de la population. L'enquête de la Banque mondiale s'est déroulée entre les mois de mai et juin 2021 et a porté sur 6 000 répondants, créant ainsi un échantillon national représentatif de répondants âgés de 18 ans et plus, sélectionnés selon la méthode des quotas (âge, sexe, catégorie socio-professionnelle), à la suite d'une stratification par région. Cela signifie que chaque région, chaque groupe d'âge, de sexe et de revenu contenait un niveau relativement élevé de répondants par rapport aux autres enquêtes décrites ci-dessus. L'enquête a été administrée par téléphone via un système CATI. Il est à noter que l'enquête s'est déroulée dans le contexte de la pandémie COVID-19 et quelques mois avant les élections locales et nationales au Maroc.

### ***Cadre conceptuel : confiance basée sur le résultat vs. sur le processus***

**L'analyse présentée dans la section suivante vise à apporter des éléments de réponse à une question essentielle pour les décideurs politiques : Quels sont les moteurs potentiels de la confiance institutionnelle ?** Quelles dimensions de l'action publique peuvent renforcer la confiance des citoyens dans les institutions publiques ? La littérature existante met en évidence trois catégories de moteurs de confiance (Figure 3) :

- **La performance de l'État**, notamment (i) la performance de la politique publique, en particulier concernant la politique économique (par exemple, la création d'emplois, la réduction de la pauvreté) et la prestation de services sociaux (par exemple, la santé publique, l'éducation publique) et (ii) la performance des services administratifs publics.
- **La transparence et l'intégrité publique**, notamment la gestion transparente des fonds publics, la crédibilité perçue du discours public et l'intégrité des fonctionnaires.
- **L'équité**, et en particulier le traitement équitable des citoyens par les institutions publiques.

Figure 3 : Moteurs potentiels de la confiance institutionnelle



**La confiance institutionnelle peut donc être basée sur des résultats positifs répétés (basée sur les résultats) ou sur la perception d'un processus juste et transparent (basée sur le processus).**

- **La confiance « basée sur les résultats »** est comprise comme la confiance des gens dans leurs gouvernements « basée sur les performances et les attentes (passées) »<sup>37</sup>; elle découle de la perception des *résultats de l'action publique* et de la capacité des institutions étatiques à produire des résultats, qu'il s'agisse de résultats de politique économique ou de meilleurs services publics.
- **La confiance « basée sur le processus »** est déterminée par la satisfaction des citoyens quant à *la qualité des processus publics*. L'expérience d'engagement des personnes avec le gouvernement et leur perception que ces interactions sont régies par un processus juste et transparent peuvent influencer le niveau de confiance politique. Cela comprend les perceptions des citoyens concernant la transparence des données, des informations et de la prise de décision, et le niveau, la profondeur et la qualité de l'engagement des citoyens (par exemple, le type d'engagement, la fréquence et la réactivité) dans le processus décisionnel du gouvernement, ou l'équité des processus d'élaboration des politiques et de prestation des services. De plus en plus d'études documentent les facteurs associés à l'augmentation ou à l'érosion de la confiance institutionnelle. La pertinence de l'engagement des citoyens dans la prise de décision tout au long du processus de politique publique a été largement étudiée ces dernières années et les chercheurs affirment que la participation publique a un effet positif sur la satisfaction des participants à l'égard des résultats politiques et de la légitimité de la procédure (cf. Annexe 1). Le rapport de la Banque interaméricaine de développement explore également les moteurs de la confiance et les approches qui pourraient être adoptées pour la renforcer en Amérique latine et ailleurs. Le rapport conclut que la responsabilité, la transparence et la crédibilité sont les principaux moteurs de la confiance. Le rapport adopte une approche centrée sur les institutions, laquelle met l'accent sur l'émergence de la confiance lorsque le contexte politique et institutionnel favorise l'action collective pour freiner les comportements opportunistes. Le principe de base est que la confiance dépend de l'information, de l'interaction régulière et de l'application, qu'elle soit morale, sociale ou fondée sur des institutions formelles de responsabilité.

<sup>37</sup> Kumagai & Iorio, 2020

**La satisfaction des citoyens vis-à-vis du résultat ou du processus de l'action publique peut diverger.** Les individus peuvent être insatisfaits des résultats d'une politique donnée tout en étant satisfaits du processus décisionnel - en supposant, par exemple, que les décisions ont été prises de manière transparente ou consultative - auquel cas, la qualité du processus peut permettre au gouvernement de gagner la légitimité et la confiance des citoyens. Inversement, les citoyens peuvent être satisfaits de la quantité ou de la qualité d'une politique ou d'un service donné, tout en étant insatisfaits de la manière dont les décisions budgétaires ou politiques relatives à cette politique ou ce service ont été prises.

**La perception par les Marocains de la gestion de la pandémie par le gouvernement illustre bien la dissonance potentielle entre la confiance basée sur les résultats et celle basée sur les processus.** D'une part, les résultats de l'enquête<sup>38</sup> montrent que les citoyens sont globalement satisfaits des services fournis par le GdM pendant la crise - par exemple, environ 2 répondants sur 3 ont déclaré être très ou assez satisfaits des mesures prises pour atténuer l'impact socio-économique de la crise, comme les programmes de protection sociale tels que RAMED<sup>39</sup> et Damane Oxygène<sup>40</sup>. D'autre part, les perceptions de la gestion de la crise par le GdM étaient plus mitigées : 58 % des Marocains estiment que les ressources allouées au Fonds d'urgence COVID-19 n'ont pas été gérées de manière transparente, et environ 41 % doutent de la crédibilité des informations partagées par le GdM concernant le COVID-19.

**Au Maroc, l'analyse de l'enquête de la Banque mondiale suggère fortement que le processus importe relativement plus que les résultats pour la confiance institutionnelle.** Comme nous le montrons ci-dessous, les résultats comptent : les perceptions positives des citoyens à l'égard de la performance du gouvernement sont fortement associées à la confiance dans les institutions. Par exemple, les citoyens qui sont satisfaits des politiques économiques du GdM ou de la prestation de services sont plus susceptibles de déclarer des niveaux de confiance plus élevés dans les institutions. Pourtant, la qualité des politiques publiques et des processus de prestation de services semble avoir un effet de levier encore plus fort sur la confiance. Les citoyens qui estiment que le GdM ou l'administration agissent de manière transparente, crédible et juste sont nettement plus susceptibles de faire confiance aux institutions.

### ***Contexte et perspective historique récente***

**Historiquement, 40 % des Marocains ont exprimé une grande confiance dans leur gouvernement.** Comme le montre la Figure 4, ce chiffre a connu une forte baisse en 2018. Cette baisse pourrait refléter le flux de mouvements sociaux et politiques depuis 2016. Ces épisodes sont allés de manifestations géographiquement localisées dans des régions en retard de développement (telles que dans le Rif, les protestations contre les mines de charbon à Jerada ou les manifestations déclenchées par les pénuries d'eau à Zagora) à la mobilisation sociale des classes basses et moyennes (comme lors du boycott mené sur les réseaux sociaux en 2018 de trois entreprises dominant le marché de la distribution de produits laitiers, d'eau minérale et de carburant).

---

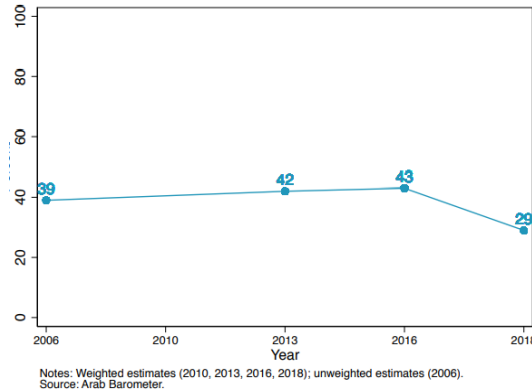
<sup>38</sup> Données présentées plus en détail dans l'Encadré 3 de la Section IV.c sur les moteurs de la confiance.

<sup>39</sup> Le Régime d'Assistance Médicale (RAMED) est un programme de protection sociale du gouvernement marocain qui garantit l'accès aux services de santé aux plus démunis.

<sup>40</sup> Damane Oxygène est un programme du gouvernement marocain qui vise à soutenir les petites et moyennes entreprises impactées par la crise COVID-19.

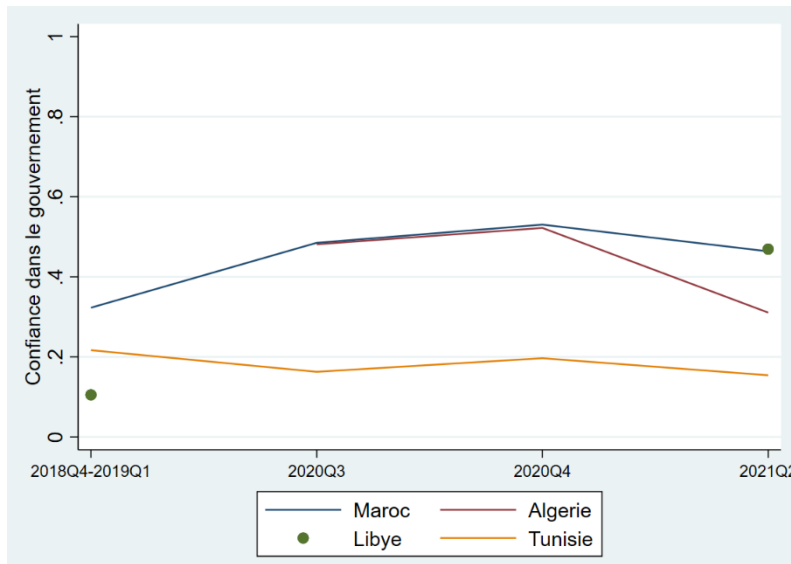
Figure 4 : Confiance au fil du temps au Maroc

« Je vais nommer des institutions. Pour chacune d’elles, veuillez me dire à quel point vous leur faites confiance : Gouvernement » - % des répondants qui ont Plutôt et Très Confiance



**L’enquête de la Banque mondiale a eu lieu à un moment précis de la crise de la COVID-19, et il est important de contextualiser cette période.** L’enquête de la Banque mondiale s’est déroulée au cours des mois de mai et juin 2021, à un moment proche de la Sixième Vague du sondage du Baromètre arabe. Comme le montre la Figure 5, qui utilise les données du Baromètre arabe, la confiance dans le gouvernement au moment de l’enquête a diminué après une augmentation initiale qui a suivi la crise de la pandémie, pour revenir à des niveaux plus conformes à la moyenne historique. L’augmentation initiale de la confiance peut potentiellement être liée au concept de dividende de confiance décrit par Khemani.

Figure 5 : Confiance dans le gouvernement pendant la crise de la Covid-19



Source des données : Vague 6 du Baromètre arabe (2021)

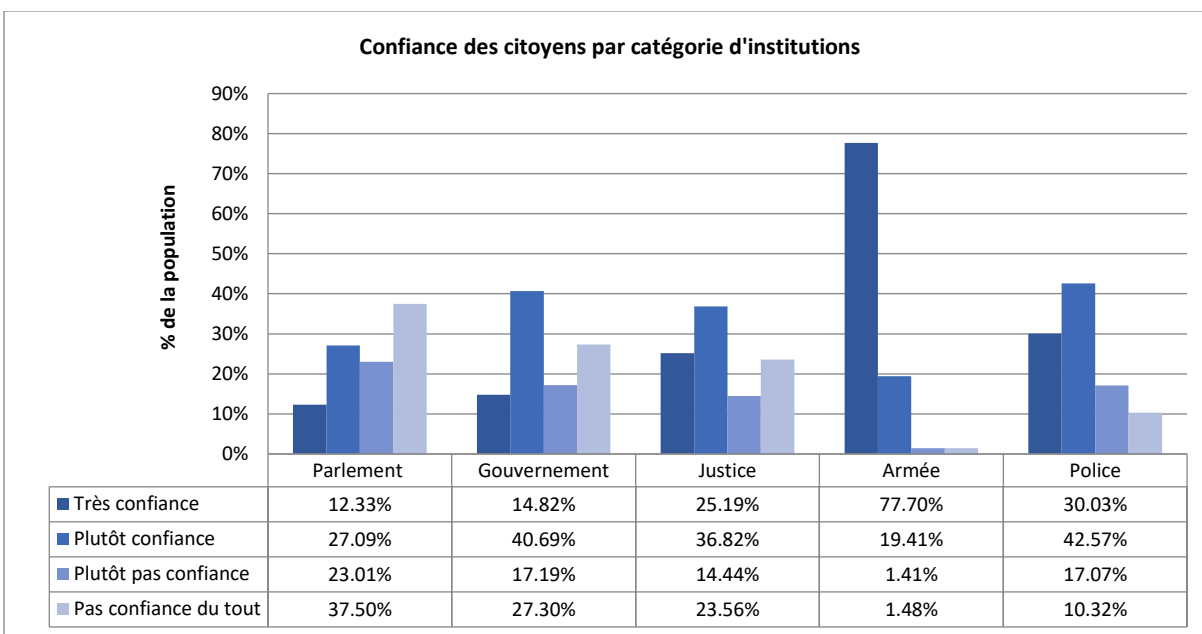
### III. Cartographie de la confiance au Maroc : poches de confiance et de méfiance

#### a. Variations entre les institutions

La confiance institutionnelle au Maroc se trouve à plusieurs niveaux : les citoyens rapportent des niveaux de confiance variables dans les différentes composantes de l'appareil d'État (Figure 6). La confiance des citoyens dans les institutions chargées d'assurer l'ordre public est nettement plus élevée que leur confiance dans les institutions judiciaires, exécutives ou législatives.

- **Les institutions compétentes en matière d'ordre public sont dotées d'un niveau de confiance très élevé** : 97 % des personnes interrogées font confiance à l'armée, et 73 % des personnes interrogées déclarent faire confiance à la police, ce qui indique des niveaux élevés de confiance dans l'appareil de sécurité du pays. Le système judiciaire se porte également bien, avec un taux de confiance de 62 % - alors que seulement 25 % des personnes interrogées déclarent avoir un niveau de confiance élevé.
- **En revanche, les institutions représentatives élues, en place au moment de l'enquête, souffrent comparativement d'un déficit de confiance relatif** : l'exécutif recueille la confiance de 55 % des Marocains et le législatif seulement 39 %. Parmi les citoyens confiants, seule une petite partie déclarent des niveaux de confiance élevés (respectivement 15 % et 12 % des répondants pour l'exécutif et le législatif). Le NMD souligne le défi de capacité du gouvernement à mettre en œuvre les réformes et du Parlement à satisfaire ses nouvelles prérogatives de Contrôle et de Redevabilité données par la Constitution de 2011 « ce qui ne participe pas à rehausser la crédibilité de l'institution aux yeux des citoyens ». <sup>41</sup>

Figure 6 : Variations de la confiance institutionnelle

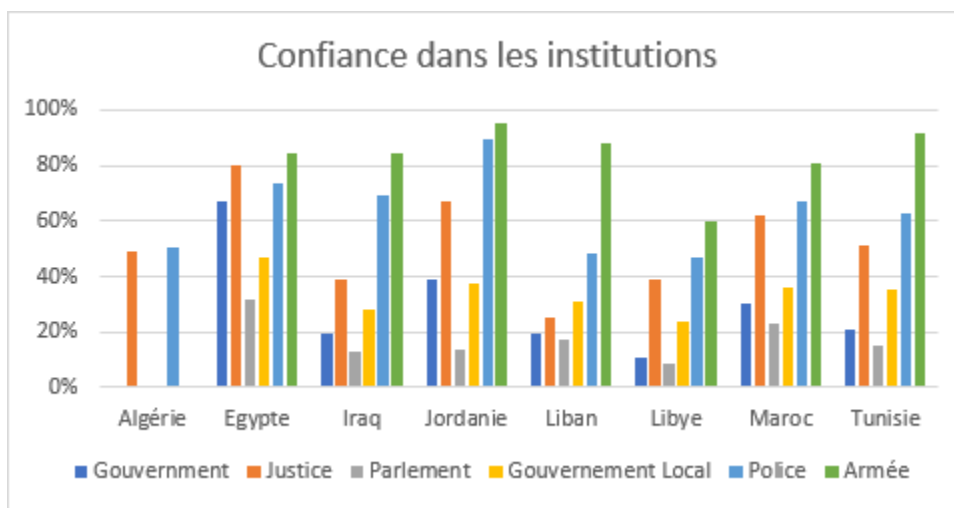


Source des données : Enquête de la Banque mondiale sur la confiance (2021)

<sup>41</sup> NMD, annexe 2, p. 280-281

Les estimations de la confiance institutionnelle présentées dans cette section sont globalement conformes aux autres données d'enquête (notamment le Baromètre arabe, l'Afrobaromètre et le MIPA), ce qui indique la forte fiabilité des résultats d'enquête. Le MIPA a suivi la confiance institutionnelle dans ses trois publications (MIPA 2020, MIPA 2021 et MIPA 2022) et ses estimations de la confiance sont globalement conformes à nos observations – bien qu'elles permettent de saisir les variations dans le temps, probablement liées à des développements politiques ou électoraux spécifiques. Le MIPA, les Afrobaromètres et les Baromètres arabes (Figure 7) observent systématiquement que les institutions sécuritaires connaissent les niveaux de confiance les plus élevés au Maroc, suivis par les tribunaux puis les institutions représentatives. En 2020, le MIPA a constaté que les Marocains avaient globalement des niveaux de confiance très bas dans les institutions qui les gouvernent, en particulier parmi les plus jeunes répondants de l'enquête, avec 33 % de confiance dans le parlement, 23 % pour les partis politiques et 23 % pour le gouvernement. Cependant, ils avaient des niveaux de confiance contrastés très élevés dans les institutions non élues telles que la police (78 %) et l'armée (83 %), qui bénéficiaient dans l'étude des plus hauts niveaux de confiance exprimés par les citoyens interrogés.<sup>42</sup>

Figure 7 : Comparaison de la confiance institutionnelle dans la région MENA



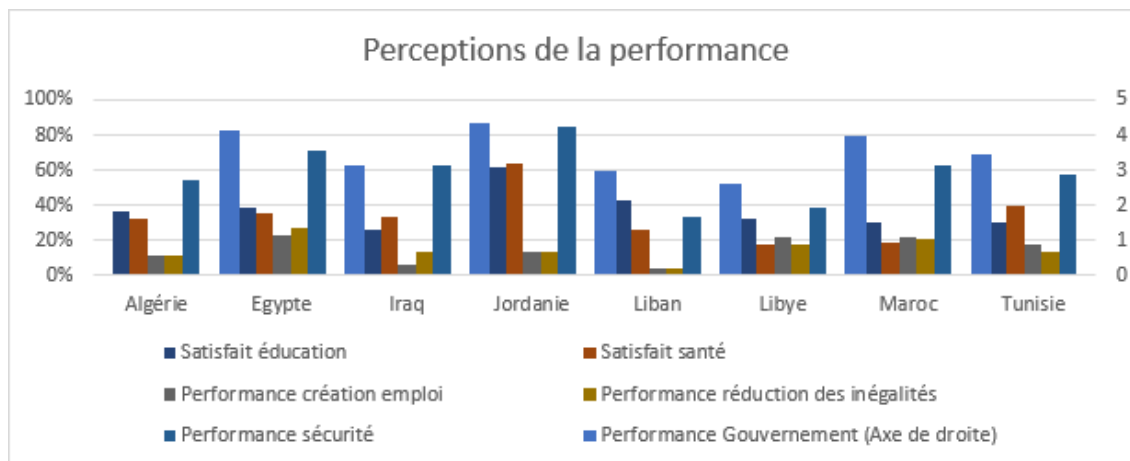
Source : Baromètre arabe (2018)

**D'un point de vue régional, les Marocains sont plus satisfaits que la moyenne de la performance globale du gouvernement.** La Figure 8, réalisée à partir des données du Baromètre arabe, indique que la satisfaction globale du gouvernement au Maroc est la troisième dans la région, derrière l'Égypte et la Jordanie. Dans la figure, nous pouvons également voir qu'en général, les services de sécurité ont le score

<sup>42</sup> Les résultats de ce rapport de 2021 confirment les conclusions auxquelles était parvenu l'Indice de Confiance dans les Institutions de MIPA 2020, notamment le manque de confiance dans les institutions élues. Le MIPA 2022 a constaté une augmentation globale de la confiance dans les institutions élues au cours de la période post-électorale immédiate, avec environ 69 % des Marocains déclarant avoir confiance dans le gouvernement au lendemain des élections, contre 50 % en 2021 et 23 % en 2020. Ce regain de confiance dans la période post-électorale immédiate est susceptible de s'atténuer. Il est important de noter que même si les variations dans les niveaux de confiance sont importantes, elles n'interfèrent pas avec la validité de l'analyse inférentielle des moteurs de la confiance et de l'impact présentée dans les sections ci-dessous.

de satisfaction le plus élevé parmi les services de l'État mesurés. La seule exception est le Liban où la satisfaction des services de sécurité est inférieure à celle des services d'éducation.

Figure 8 Comparaison de la satisfaction de la performance publique dans la région MENA



Source des données : Baromètre arabe (2018)

## b. Variations entre les groupes : comment la confiance institutionnelle varie-t-elle selon les spécificités géographiques et socio-démographiques ?

La confiance institutionnelle<sup>43</sup> est légèrement plus élevée dans les zones rurales que dans les zones urbaines, avec respectivement 58 et 54 % des répondants déclarant avoir confiance.

La confiance institutionnelle a également d'importantes corrélations socio-démographiques.

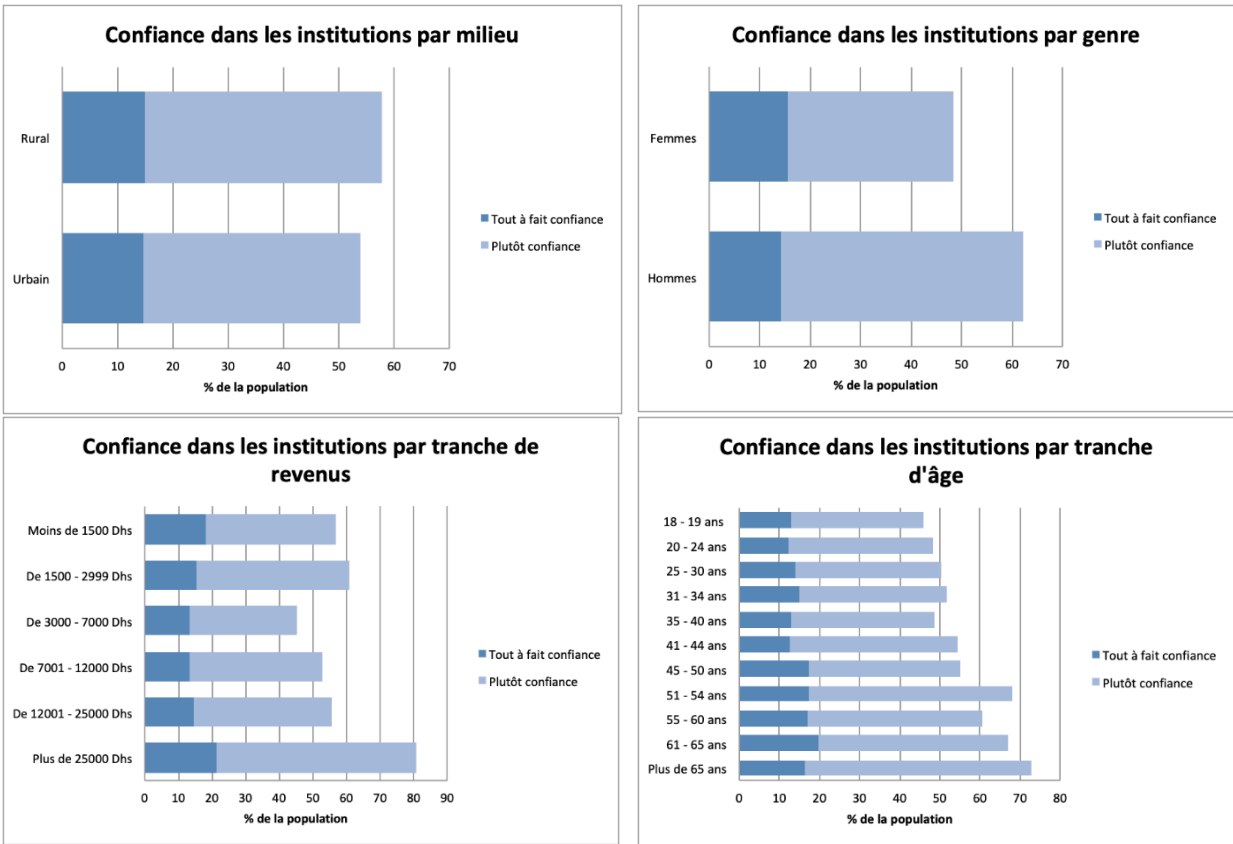
- **Les hommes ont des niveaux de confiance institutionnelle considérablement plus élevés que les femmes** (14 % de plus déclarent faire confiance aux institutions exécutives). Cela correspond aux niveaux inférieurs d'engagement civique et de participation politique des femmes et pourrait être le reflet de schémas plus systémiques d'exclusion sociale et politique.
- **Il existe une relation linéaire positive entre l'âge et la confiance institutionnelle.** Les niveaux de confiance institutionnelle augmentent avec l'âge, avec environ 50 % des 18-35 ans déclarant avoir confiance dans les institutions exécutives, contre une moyenne de 60 % des individus âgés de plus de 35 ans. Ce résultat est cohérent avec le fait que les jeunes sont plus susceptibles de participer à des manifestations, de moins voter et d'émigrer davantage.
- **Il existe une relation en forme de U entre le revenu et la confiance institutionnelle :** les groupes à revenu faible et élevé ont des niveaux de confiance plus élevés que les groupes à revenu moyen. Les niveaux de confiance institutionnelle sont disproportionnellement plus élevés dans le groupe aux revenus les plus élevés, avec 81 % des individus gagnant plus de 25 000 dirhams par mois déclarant avoir confiance dans les institutions. Les niveaux de confiance institutionnelle parmi les individus gagnant moins de 3 000 dirhams par mois atteignent jusqu'à 60 %. La confiance

<sup>43</sup> Sauf indication contraire, la confiance institutionnelle dans ce rapport fait référence à la confiance dans le gouvernement exécutif telle que définie par la question 3.2 du questionnaire (cf. annexe 3), les spécifications alternatives et les contrôles de robustesse incluaient également les institutions législatives et judiciaires.

institutionnelle chute chez les individus du groupe à revenu moyen (3 000 -7 000 dirhams par mois), avec seulement 45 % des individus de ce groupe déclarant faire confiance aux institutions<sup>44</sup>.

Pour illustrer l'ampleur de l'impact de ces facteurs socio-démographiques, le modèle statistique estime qu'un **homme à revenu élevé âgé de 51 à 54 ans a une probabilité de 81 % de faire confiance au gouvernement, contre 46 % pour une femme à faible revenu âgée de 20 à 24 ans**. Les graphiques de la Figure 9 montrent ces variations socio-démographiques dans les niveaux de confiance. La plupart d'entre elles semblent statistiquement significatives.

Figure 9 : Variations socio-démographiques et géographiques de la confiance institutionnelle



Source des données : Enquête de la Banque mondiale sur la confiance (2021)

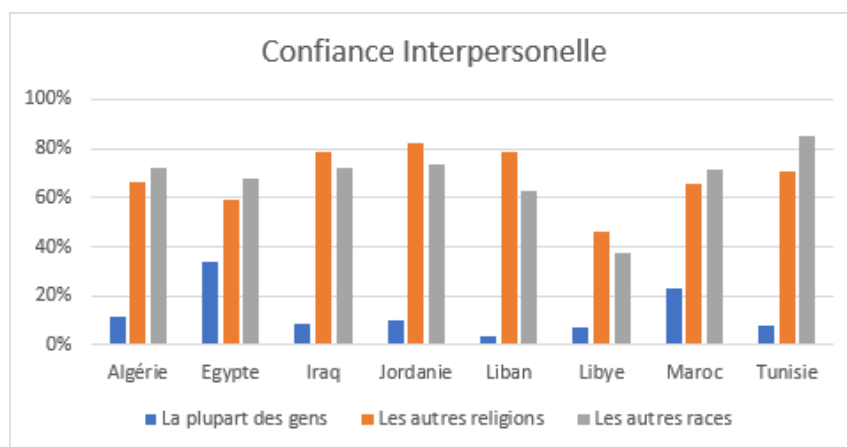
<sup>44</sup> Ce constat fait écho aux données empiriques selon lesquelles, si les inégalités diminuent au Maroc, les ménages vulnérables et de la classe moyenne inférieure ont une perception relativement moins bonne de l'évolution de leur niveau de vie. Voir Clementi et al. 2019. *La polarisation et ses mécontentements : le Maroc avant et après le Printemps arabe*. Document de Travail de Recherche sur les Politiques de la Banque mondiale No. 9049.



### c. Variations de la confiance sociale et de sa relation avec la confiance institutionnelle

**La faible confiance interpersonnelle est une tendance régionale dans les pays de la région MENA.** Selon les données recueillies par le Baromètre arabe présentées dans la Figure 10, la « confiance dans la plupart des gens » dans la région MENA varie de 4 % à 34 %, bien en deçà de la confiance dans les autres religions ou les autres nationalités.

Figure 10 : Comparaison de la confiance interpersonnelle dans la région MENA



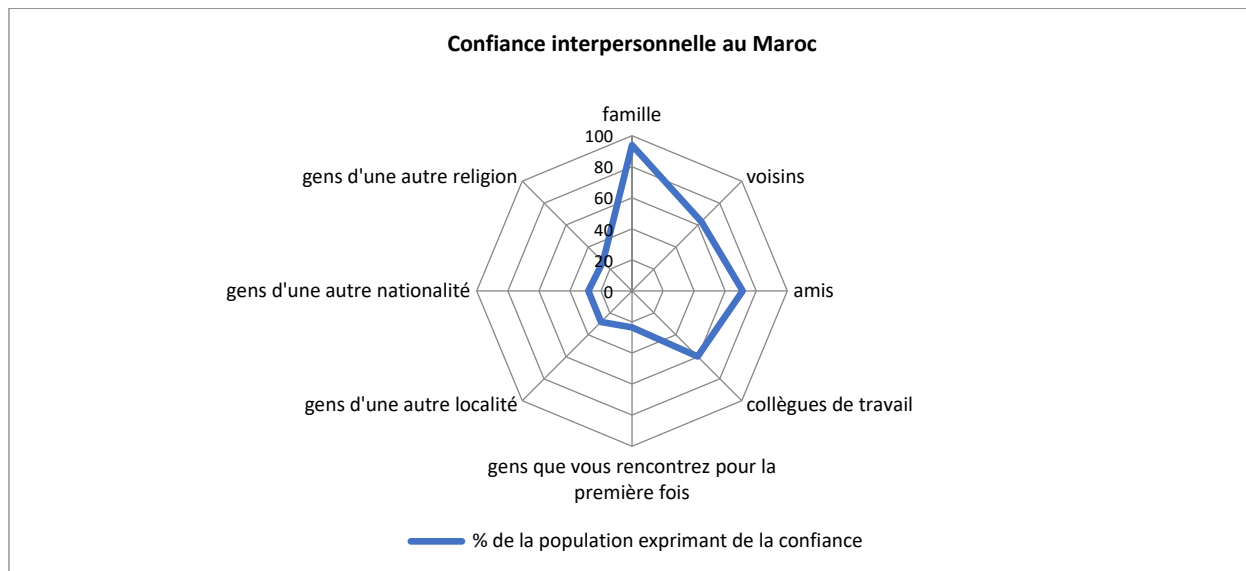
Source des données : Baromètre arabe (2018)

**Les Marocains ont surtout confiance en ceux qui sont proches d'eux et ont une confiance limitée dans les autres.**<sup>45</sup> Les données de l'enquête indiquent que 56 % des personnes interrogées pensent que les Marocains se font confiance. Elles montrent également que la confiance interpersonnelle au Maroc est orientée de manière disproportionnée vers des groupes internes, tels que la famille, les amis et les voisins, plutôt que vers des groupes plus éloignés, tels que des individus de religion, de localité ou de nationalité différentes. Plus précisément, 94 % des personnes interrogées déclarent avoir un niveau de confiance élevé ou très élevé dans leur famille, contre 63 % qui déclarent avoir un niveau de confiance élevé ou très élevé pour les amis, puis le niveau de confiance diminue graduellement pour les voisins, pour les collègues

<sup>45</sup> La confiance sociale généralisée est mesurée dans les enquêtes standard en demandant aux personnes interrogées si elles pensent que « en général, on peut faire confiance aux gens » ou si « on n'est jamais trop prudent » avec les personnes en qui on a confiance. Cette mesure de la confiance interpersonnelle ne permet pas de différencier les différents types de liens sociaux. En revanche, la notion de rayon de confiance explore la confiance particularisée, c'est-à-dire la confiance que les individus ont à travers un éventail de liens sociaux. Les questions sur les rayons de confiance demandent d'évaluer le degré de confiance non pas envers un « autre » généralisé, mais envers une liste de catégories d'individus, en commençant par ceux qui sont proches (les voisins, les amis et la famille) et en allant jusqu'à ceux qui sont plus éloignés (les personnes rencontrées pour la première fois, les étrangers, etc.). Le « rayon de confiance » permet donc d'évaluer le degré de confiance, et la mesure dans laquelle les individus sont prêts à étendre leur confiance au-delà de leur communauté étroite, pour accepter des individus sur lesquels ils ont peu d'informations préalables ou de prétention morale.

de travail et descend à seulement 28 % pour les personnes d'une autre localité ou nationalité<sup>46</sup>. Ces résultats font écho à une étude précédente de la Banque mondiale (Figure 11).<sup>47</sup>

Figure 11 : Rayon de confiance au Maroc



Source des données : Enquête de la Banque mondiale sur la confiance (2021)

**Il existe une forte corrélation entre la confiance sociale et la confiance politique** : 68 % des personnes qui croient fermement que les Marocains ont tendance à se faire confiance les uns aux autres déclarent également faire confiance aux institutions politiques, ce pourcentage est fort inférieur pour ceux qui croient que les Marocains ne se font pas du tout confiance - un écart de 37 points de pourcentage. Une explication de cette corrélation est que la confiance interpersonnelle au-delà des liens de groupe crée un environnement propice à l'établissement de l'État de droit et donc à l'instauration de la confiance dans les institutions politiques.

<sup>46</sup> Ces chiffres sont cohérents avec les estimations des enquêtes de MIPA, qui a constaté que la famille est l'institution sociale à laquelle on fait le plus confiance. Les Marocains interrogés estiment que la famille (nucléaire et élargie) ainsi que les amis proches sont les personnes les plus dignes de confiance dans leur entourage : 95,2 % disent faire confiance à la famille tandis que 42,9 % disent ne pas faire confiance aux autres Marocains. Les personnes les moins dignes de confiance sont les inconnus ou les personnes rencontrées pour la première fois (19,4 % des répondants ont déclaré faire confiance aux personnes rencontrées pour la première fois). Ces chiffres de 2020 correspondent à ceux observés en 2021 et 2022.

<sup>47</sup> Foa, Roberto, Andrea Liverani & Jean-Pierre Chauffour 2017. « Chapitre 12 : Confiance, Coopération civique et Association », dans Développer le Capital Immatériel pour une Société plus Prospère, Durable et Inclusive.

#### IV. Moteurs de la confiance : comment la performance publique, l'intégrité et l'équité sont-elles corrélées avec la confiance institutionnelle ?

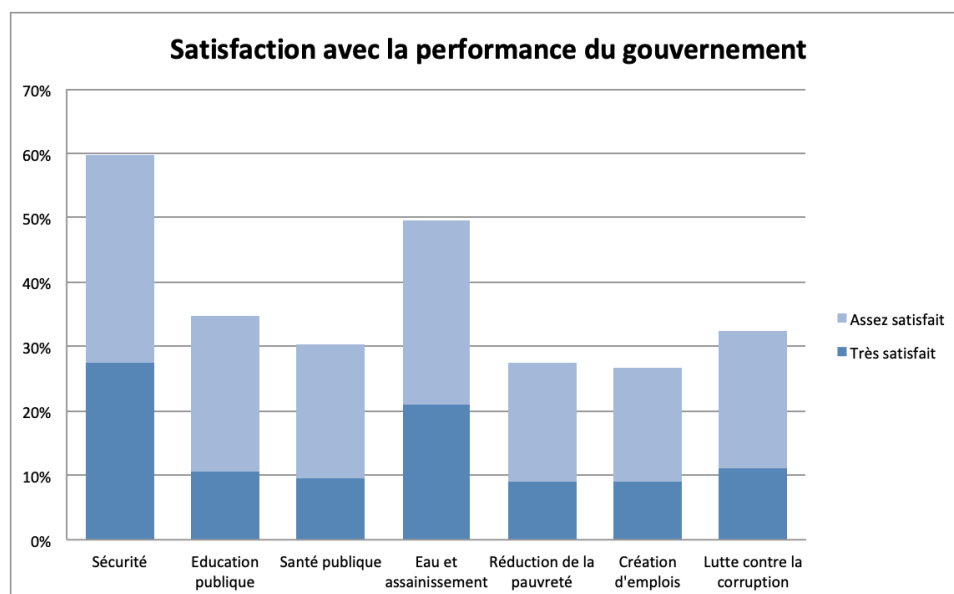
a. Bilan de la satisfaction des citoyens quant à la performance, l'intégrité et l'équité des institutions marocaines

##### **Satisfaction de la performance publique**

**Les données d'enquête suggèrent que la dynamique réformatrice du pays n'a pas encore pleinement répondu aux attentes des citoyens en matière de performances politiques :** les niveaux de satisfaction à l'égard des performances politiques du gouvernement varient en effet considérablement d'un domaine à l'autre<sup>48</sup> (Figure 12) :

- Les niveaux de satisfaction à l'égard des services de sécurité sont élevés : 60 % de la population est assez ou très satisfaite du maintien de l'ordre public au Maroc.
- 50 % de la population se dit assez ou très satisfaite des services d'eau et d'assainissement.
- En revanche, la satisfaction à l'égard des performances économiques et de la prestation des services sociaux est relativement faible. Seules 27 % des personnes interrogées sont assez ou très satisfaites de la performance économique du gouvernement en matière de création d'emplois ou la réduction de la pauvreté, et seulement 30 % de la population est assez ou très satisfaite de la gestion de la santé publique et 35 % de l'éducation publique.

Figure 12 Variation de la satisfaction à l'égard des performances du gouvernement selon les secteurs



Source des données : Enquête de la Banque mondiale sur la confiance (2021)

<sup>48</sup> La réserve concernant le moment de l'enquête – pendant la pandémie – est traitée dans l'Encadré 1. Le calendrier peut avoir influencé les résultats, même si la méthodologie a tenté d'atténuer ce risque.

### ***Perceptions de l'intégrité publique et de la crédibilité des politiques***

**La corruption et le manque de transparence dans la gestion des ressources publiques restent au cœur des préoccupations des citoyens marocains :** 62 % des personnes interrogées estiment que la gestion des ressources publiques n'est pas digne de confiance, et plus de 91 % pensent que la corruption est très ou assez fréquente. En outre, seul le tiers de la population est satisfaite des efforts déployés par le GdM pour lutter contre la corruption.<sup>49</sup>

**Par ailleurs, la crédibilité limitée dans les déclarations de politique officielles est un problème important.** Seules 21 % des personnes interrogées pensent que les annonces politiques sont souvent ou toujours suivies d'actions. Ce manque de crédibilité politique reflète sans doute l'écart entre les attentes créées par l'ambitieux programme de réforme du Maroc depuis 2011 et sa mise en œuvre effective.

### ***Perceptions d'un traitement équitable***

**Enfin, le sentiment d'iniquité entache également les relations entre l'État et les citoyens :** 42 % des personnes interrogées déclarent avoir été traitées de manière inéquitable par l'administration publique. En outre, plus de 81 % des personnes interrogées pensent que les personnes riches et influentes bénéficient d'un traitement préférentiel de la part du système judiciaire. Ces chiffres sont cohérents avec le sentiment populaire d'iniquité a en effet été au cœur de mouvements de protestation (Encadré 2).

**Ces tendances en matière de perception des inégalités sont corroborées par d'autres données d'enquête.** Selon les données 2018 du Baromètre arabe, les Marocains font état de niveaux élevés d'insatisfaction quant à la capacité du gouvernement à réduire l'écart entre les riches et les pauvres, et l'insatisfaction est la plus élevée parmi les segments les plus pauvres de la population : 77 % de ceux qui ont des niveaux de revenus inférieurs à la médiane pensent que le gouvernement n'est pas performant à cet égard contre 64 % de ceux qui ont des niveaux de revenus supérieurs à la médiane. Près de 50 % des Marocains sont également insatisfaits des performances du GdM en matière de réduction des inégalités régionales. Il existe également une croyance largement partagée selon laquelle les institutions sont biaisées au profit des nantis : la majorité écrasante des Marocains pense qu'une personne aisée est plus susceptible de soudoyer des fonctionnaires ou d'utiliser ses relations personnelles pour éviter de payer des impôts ou d'échapper à la justice (72 % contre 31 % des citoyens ordinaires).

#### **Encadré 1. Sentiment d'iniquité et protestations sociales au Maroc : le cas du Rif**

La crise du Rif a commencé par une indignation face à la *hogra*, qui désigne en terme *Darija* la privation de dignité ou l'humiliation associée à l'abus de pouvoir et à la corruption des fonctionnaires (et qui a été opposée à la *karama*, ou dignité).

---

<sup>49</sup> Ce diagnostic est partagé par l'Instance Nationale pour la Probité, la Prévention et la Lutte Contre la Corruption. Les chiffres relatifs à la perception de la corruption sont également conformes aux estimations d'autres enquêtes. Par exemple, les données d'enquête d'Afrobaromètre indiquent que 85 % de personnes pensent que certains membres du gouvernement sont impliqués dans des affaires de corruption, et 73 % pensent que le gouvernement ne parvient pas à lutter contre la corruption dans l'administration publique (Afrobaromètre, 2016). Dans le secteur privé, les entrepreneurs marocains indiquent que la corruption est le principal obstacle au développement du secteur privé dans le pays (Enquête sur les Entreprises de la Banque mondiale 2019). Plus de 78 % des citoyens marocains pensent que certains hommes d'affaires sont impliqués dans des affaires de corruption (Série 7 de l'Afrobaromètre, 2016).

La crise a été déclenchée par la mort de Mohcine Fikri en octobre 2016, un vendeur de poisson broyé par une benne à ordures à Al Hoceima en tentant de s'opposer à la saisie et à la destruction de sa cargaison de 500 kilos de poisson, illégalement pêché et confisqué par la police.

Le NMD affirme que « les événements d'Al Hoceima ont mis en évidence des fragilités : les défis économiques et sociaux s'exacerbent dans les petites et moyennes villes, la crise de l'intermédiation sociale, l'échec des représentants locaux, les difficultés à construire un dialogue politique efficace avec la société civile locale en évolution. Malgré la reconnaissance largement partagée de griefs justes et légitimes, les manifestations et les troubles à l'ordre public ont conduit à de nombreuses arrestations par la police et à de lourdes peines.

## b. Analyse des moteurs de confiance au Maroc

**Comment ces différentes dimensions de l'action publique sont-elles corrélées à la confiance institutionnelle ?** Les perceptions positives qu'ont les citoyens de la performance, de la transparence et de l'équité des institutions publiques sont toutes positivement corrélées avec leur confiance dans ces institutions. Le Graphe 13 présente les coefficients d'une régression logistique ordonnée de la confiance dans le gouvernement selon certains facteurs pertinents, notamment la satisfaction à l'égard des services de sécurité, des services de santé et d'éducation, de la performance économique du gouvernement (tant en termes de création d'emplois que de réduction de la pauvreté), la perception de l'intégrité des institutions publiques (y compris la perception de la corruption, l'incidence des pots-de-vin et la perception de la transparence dans la gestion des ressources), la crédibilité des politiques et la perception d'un traitement équitable par l'administration publique et le système judiciaire. Afin d'atténuer le risque de variables omises, la régression contrôle un large éventail de variables géographiques et socio-démographiques, notamment le milieu urbain/rural, l'âge, l'état matrimonial, le nombre de membres dans un ménage, le niveau de revenu, le niveau d'éducation et la situation professionnelle. Les résultats complets sont présentés dans l'Annexe 2.

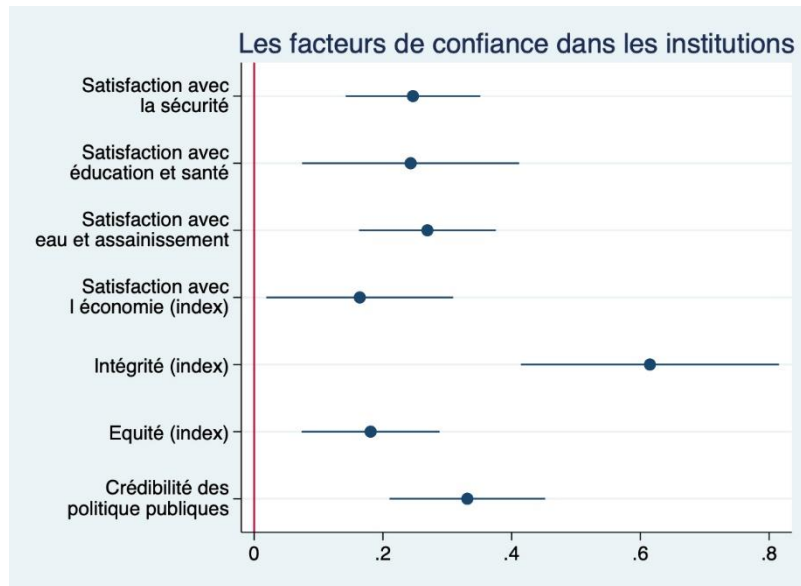
**Les résultats suggèrent que la confiance institutionnelle au Maroc est liée à différentes dimensions de la performance, de la responsabilité et de la transparence de l'État.**<sup>50</sup> Spécifiquement :

- L'intégrité semble jouer un rôle particulièrement important pour alimenter la confiance dans les institutions.
- La crédibilité des politiques publiques, qui peut être entendue comme une communication crédible autour de l'élaboration des politiques, est également un levier important de la confiance institutionnelle.
- L'équité compte : les perceptions selon lesquelles le système judiciaire ou l'administration traitent les citoyens de manière équitable alimentent la confiance.
- La satisfaction à l'égard de la prestation des services publics et de la performance économique sont également des générateurs de la confiance – bien que, par exemple, le coefficient de la performance économique soit plus faible que celui des autres dimensions de l'action publique.

---

<sup>50</sup> Il est important de garder à l'esprit que la causalité ne peut être prouvée par la seule régression et que ces observations ne sont donc que des preuves suggestives. La bibliographie couvre également certaines recherches expérimentales qui visent à documenter le canal de causalité.

Figure 13 Effets des facteurs de confiance avec leurs intervalles de confiance



Source des données : Enquête de la Banque mondiale sur la confiance (2021). Le graphique représente les coefficients d'une régression logistique ordonnée de la confiance dans le gouvernement en fonction des facteurs potentiels, en contrôlant les variables géographiques et socio-démographiques pertinentes.

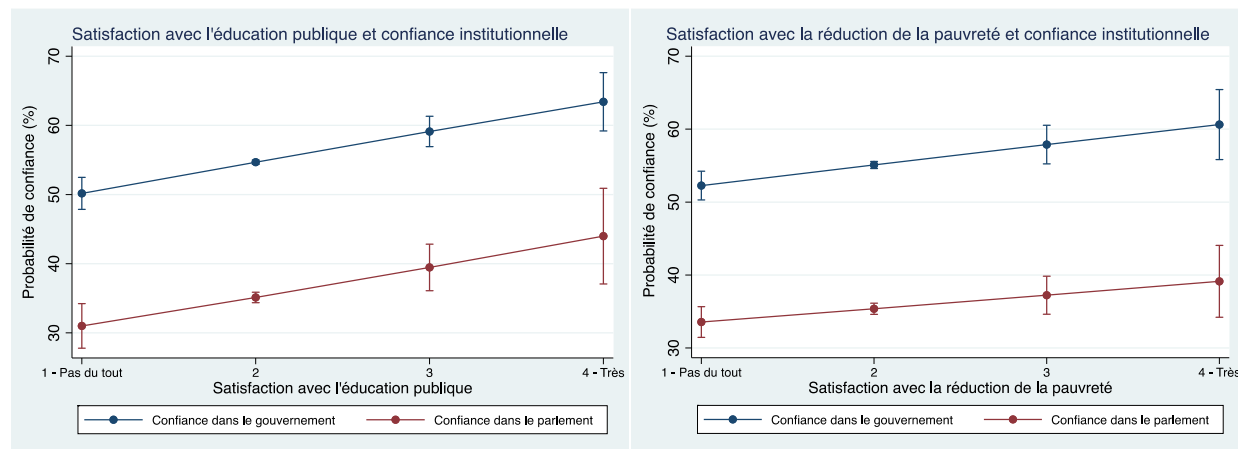
**Le dividende de confiance associé à la perception positive de l'action publique (résultats et processus) par les citoyens est important.** En pratique, comme l'illustrent les Figures 13 et 14, la perception positive de l'action publique par les citoyens est associée à une augmentation de la probabilité de faire confiance aux institutions pouvant atteindre 18 points de pourcentage<sup>51</sup>. Les Figures 13 et 14 présentent les probabilités prédites de déclarer la confiance dans le gouvernement pour les répondants ayant différents niveaux de satisfaction à l'égard de la performance des politiques publiques. La Figure 13 présente les niveaux de confiance institutionnelle pour les personnes ayant différents niveaux de satisfaction à l'égard des services publics d'éducation ou des efforts du gouvernement pour réduire la pauvreté. Le Figure 14 présente les niveaux de confiance institutionnelle pour les personnes ayant des niveaux de satisfaction différents à l'égard des efforts du gouvernement dans la lutte contre la corruption et des niveaux différents de perception de la crédibilité des annonces de politiques publiques.

**La satisfaction à l'égard de la performance du gouvernement (résultat) est associée à des niveaux plus élevés de confiance institutionnelle.** Premièrement, comme le montre la Figure 13, la satisfaction à l'égard de la prestation des services publics a un effet multiplicateur sur la confiance institutionnelle : les individus très satisfaits des services d'éducation sont plus susceptibles de déclarer faire confiance aux institutions exécutives et législatives que ceux qui ne sont pas du tout satisfaits, et ce jusqu'à plus 13 points de pourcentage (c'est-à-dire que 50 % des individus qui ne sont pas du tout satisfaits des services publics d'éducation déclarent faire confiance aux institutions exécutives contre 63 % des individus qui sont très satisfaits de ces services ; concernant les institutions législatives, l'écart de confiance des citoyens va de 34 % pour les individus qui ne sont pas du tout satisfaits des services publics d'éducation à 45 % pour ceux qui sont très satisfaits). Deuxièmement, la satisfaction à l'égard de la performance

<sup>51</sup> Les prédictions estimées sont dérivées d'un modèle logistique régressant la confiance sur tous les facteurs et contrôlant les variables géographiques et socio-démographiques pertinentes. Tous les autres prédicteurs sont maintenus à leur moyenne.

économique du gouvernement est également associée positivement à la confiance institutionnelle : les personnes qui sont satisfaites des efforts du gouvernement en matière de réduction de la pauvreté sont plus susceptibles de déclarer avoir confiance dans les institutions exécutives, et ce jusqu'à 8 points de pourcentage (de 52 % à 60 %).

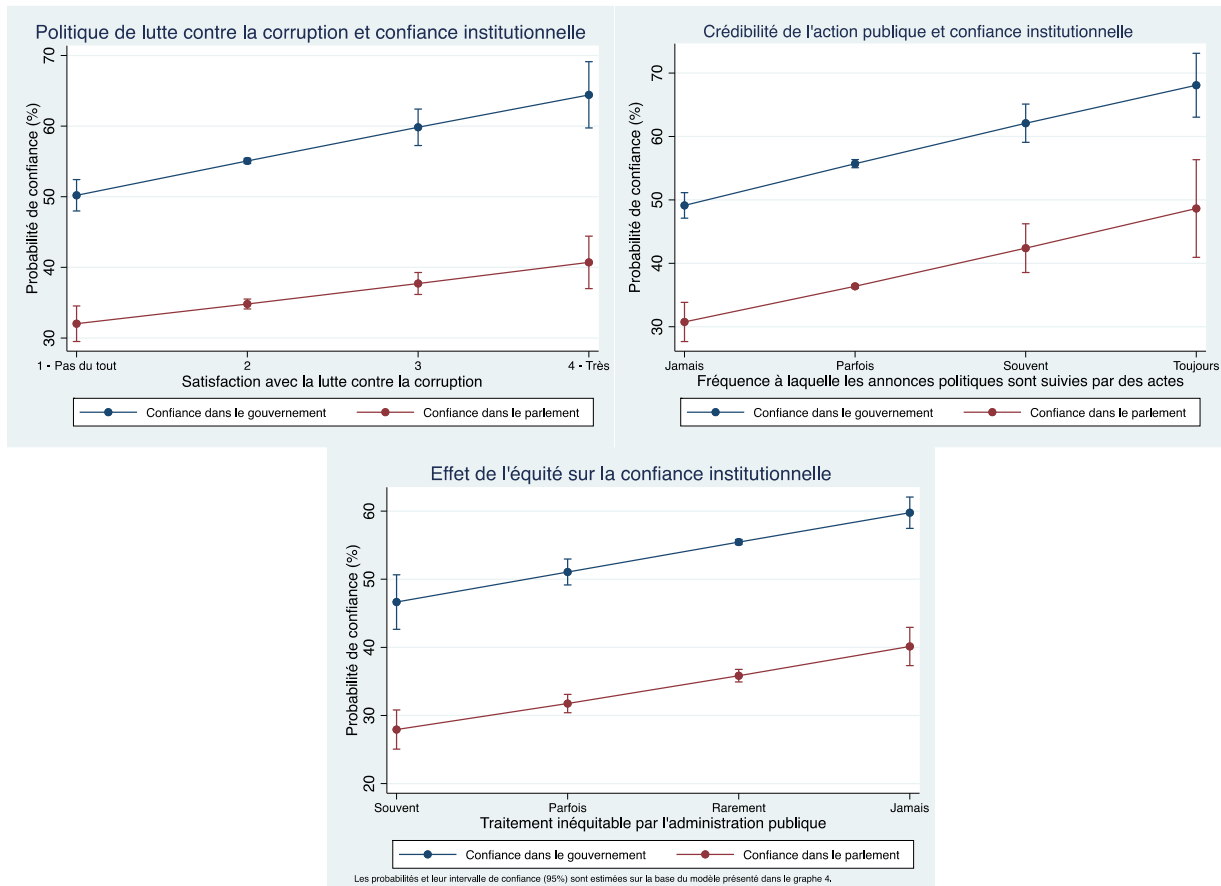
Figure 14 Dividendes de confiance d'une meilleure performance du gouvernement



Source des données : Enquête de la Banque mondiale sur la confiance (2021). Les prédictions estimées sont dérivées d'un modèle logistique régressant la confiance sur tous les facteurs et contrôlant les variables géographiques et socio-démographiques pertinentes. Tous les autres prédicteurs sont maintenus à leur moyenne.

**La satisfaction de la qualité des processus publics - et en particulier des questions d'intégrité et de crédibilité des politiques publiques - est associée à un dividende de confiance plus élevé que la satisfaction des résultats politiques.** Comme le montre la Figure 15, l'intégrité et la crédibilité sont clairement importantes pour la confiance institutionnelle - sans doute plus que les performances du gouvernement. Les efforts visant à améliorer l'intégrité publique ont des retombées positives : les personnes satisfaites des efforts politiques visant à réduire la corruption sont jusqu'à 14 points de pourcentage plus susceptibles de faire confiance au gouvernement. Les personnes qui pensent que les annonces politiques sont souvent ou toujours suivies d'actions sont plus susceptibles de faire confiance aux institutions législatives et exécutives (de 16 à 18 points de pourcentage) par rapport à celles qui ne croient pas en la crédibilité des annonces politiques. En outre, le traitement équitable par l'administration publique apparaît comme un moteur essentiel de la confiance au Maroc : les personnes qui ont le sentiment d'avoir été traitées équitablement par l'administration publique sont plus susceptibles de faire confiance aux institutions, et ce jusqu'à 9 points de pourcentage.

Figure 15 : Dividendes de confiance en matière d'intégrité, de crédibilité et d'équité



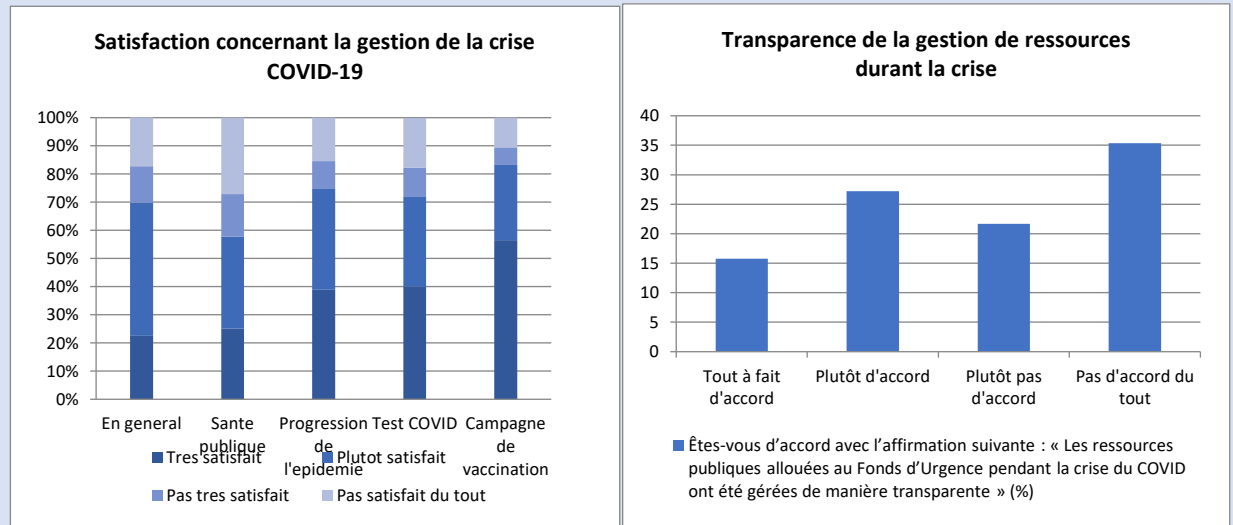
Source des données : Enquête de la Banque mondiale sur la confiance (2021). Les prédictions estimées sont dérivées d'un modèle logistique régressant la confiance sur tous les facteurs et contrôlant les variables géographiques et socio-démographiques pertinentes. Tous les autres prédicteurs sont maintenus à leur moyenne

### Encadré 2. Confiance pendant la pandémie de COVID-19 : confiance basée sur les résultats vs confiance basée sur le processus

La perception des citoyens de la gestion de la crise de la COVID-19 par le gouvernement illustre bien la divergence possible entre la satisfaction de la performance/des résultats et la satisfaction du processus. Les Marocains sont en effet satisfaits dans l'ensemble de la performance des services et programmes publics pendant la crise de la COVID-19. Environ 70 % des Marocains sont satisfaits de la gestion globale de la crise de la COVID-19. La satisfaction est la plus élevée pour la campagne de vaccination (84 % sont très ou assez satisfaits) et la plus faible pour la prise en charge des patients COVID-19 dans le système de santé publique (58 % sont très ou assez satisfaits). Les Marocains sont également globalement satisfaits des mesures prises pour atténuer l'impact socio-économique de la pandémie : environ deux tiers des personnes qui se sont exprimées sont très ou assez satisfaites du régime d'assistance médicale RAMED et de Damane Oxygène.



Figure 16 Un écart entre la satisfaction de la performance par rapport au processus dans la gestion de la crise de la COVID-19



Source des données : Enquête de la Banque mondiale sur la confiance (2021)




En revanche, les perceptions de la communication et de la gestion des ressources liées à la COVID-19 sont plus mitigées. Environ 58 % des Marocains pensent que les ressources allouées au Fonds d'Urgence COVID-19 n'ont pas été gérées de manière transparente, et environ 41 % doutent de la crédibilité des informations sur la COVID-19 partagées par le Gouvernement. Ces résultats rejoignent les avertissements du rapport 2020 de l'INPPLC qui soulignait que les mesures gouvernementales exceptionnelles mises en place pour faire face à la pandémie manquaient de conditions pour assurer la transparence et le contrôle, notamment en ce qui concerne les marchés publics, l'octroi d'aides et de compensations, en plus des exemptions, pour lesquelles le GdM n'a pas été tenu responsable.

Dans la pratique, ces perceptions mitigées se sont traduites par des niveaux stables de confiance dans les institutions. Alors qu'au cours des premiers mois de la pandémie, le GdM semblait avoir bénéficié d'une « manne de légitimité » (Khemani 2020)<sup>52</sup> comme de nombreux autres gouvernements<sup>53</sup>, il s'avère cependant que cette manne se soit dissipée au moment de cette enquête (mai/juin 2021). Pourtant, il est à noter que le gouvernement a réussi à préserver son capital confiance – une capacité qui le distingue des autres pays du Maghreb.

<sup>52</sup> En avril 2020, le taux de satisfaction à l'égard de la réponse du gouvernement à la crise de la COVID-19 a atteint 96 %, contre une moyenne de 88 % en Afrique du Nord et 72 % dans l'ensemble de l'Afrique (PERC 2020). La confiance dans l'action publique a augmenté : en avril 2020, 83 % des Marocains ont exprimé une confiance totale ou presque totale dans les informations gouvernementales sur la COVID-19 (contre 71 % et 66 %, respectivement en Afrique du Nord et en Afrique), et 80 % ont déclaré être assez ou très confiants dans leur capacité à obtenir de l'aide immédiatement s'ils tombaient malades.

<sup>53</sup> Baromètre de Confiance Edelman (2020), NYU-CIC (2020)

Tableau 1 : Stabilité des niveaux de confiance pendant la crise de la COVID-19

| Depuis le début de la crise du COVID, diriez-vous que votre confiance dans les institutions suivantes a ... |   |       |
|---|---|-------|
|   | Gouvernement  | Armée |
| Augmenté  |  21,3% | 18,3% |
| Diminué   |  22,2% | 6,4%  |
| Est resté stable  |  56,5% | 75,4% |

Source des données : Enquête de la Banque mondiale sur la confiance (2021)

### c. Compétence, intégrité ou équité ? Comment l'expérience vécue des citoyens avec l'administration publique façonne la confiance institutionnelle

**Malgré ces efforts de réforme, les résultats des enquêtes sur la perception des citoyens à l'égard de l'administration publique sont mitigés.** Au cours de la dernière décennie, le GdM a réalisé des progrès substantiels dans le déploiement de l'infrastructure matérielle et immatérielle nécessaire pour réformer l'administration publique marocaine et améliorer ses performances et son efficacité<sup>54</sup>. Toutefois, des perceptions positives de la compétence de l'administration publique et de la satisfaction des procédures administratives coexistent avec des perceptions négatives de la transparence et de l'intégrité.

- D'une part, 77 % des personnes ayant effectué une procédure administrative au cours des trois dernières années se disent satisfaites de la qualité des services<sup>55</sup>.
- De plus, une grande majorité des personnes interrogées estiment que les agents publics sont en moyenne ou pour la plupart d'entre eux compétents (61 %).
- En revanche, la perception des citoyens concernant la transparence et l'intégrité des agents publics est plus négative : seuls 12 % environ des répondants pensent que la plupart des agents publics sont réceptifs aux demandes des citoyens ou qu'ils se comportent de manière transparente et responsable.

<sup>54</sup> La Constitution de 2011 a jeté les bases de la construction de l'architecture législative et institutionnelle nécessaire à un gouvernement numérique ouvert et réactif au Maroc. Les principes de transparence, de participation et de responsabilité sont en effet inscrits dans la Constitution et le Titre XII de la Constitution (« Bonne gouvernance ») - Article 157 - souligne la nécessité de garantir une administration publique efficace et transparente. Ces dispositions se sont traduites par des réformes législatives d'envergure, notamment la Loi Organique de 2015 sur la Décentralisation, fondée sur une Régionalisation Avancée, la Loi 31-13 de 2018 relative au droit d'accès à l'information ou la Loi 55-19 de 2020 relative à la simplification des procédures administratives.

<sup>55</sup> Ces résultats sont conformes à l'Indice de Confiance III du MIPA (2022) qui indique que « 67 % des personnes interrogées se sont déclarées globalement satisfaites de la performance de l'administration publique (23 % sont très satisfaites et 44 % sont assez satisfaites). Dans l'ensemble, les Marocains sont les plus satisfaits de l'infrastructure, de l'accessibilité et du personnel des institutions de l'administration publique, et les moins satisfaits du temps nécessaire pour accomplir une tâche ainsi que la possibilité de déposer des plaintes formelles ».

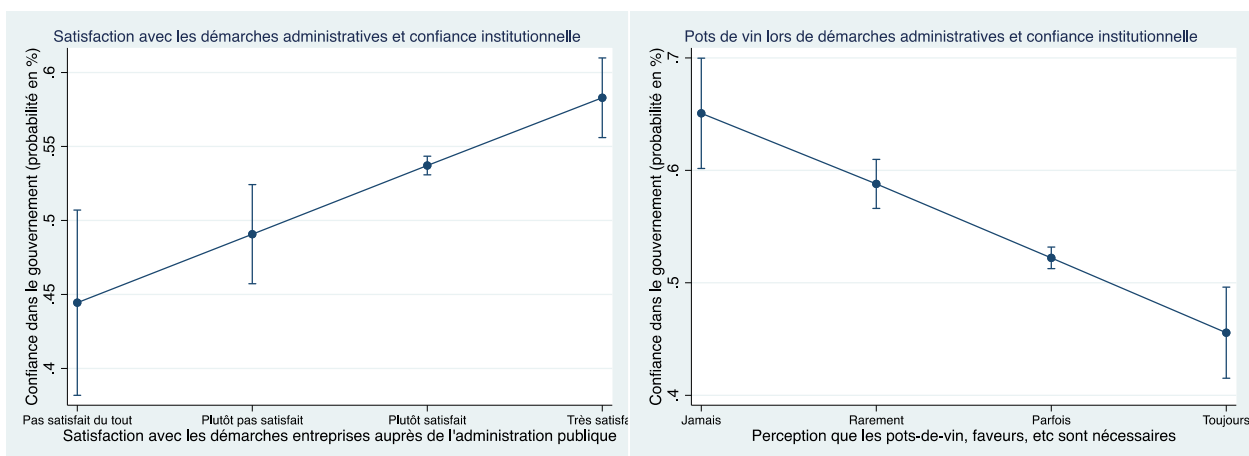
- Par ailleurs, les relations informelles restent au cœur de la relation entre les citoyens et l'administration publique : 24 % des personnes interrogées ont déclaré avoir eu recours à un intermédiaire pour faciliter leur dernière démarche administrative.
- De plus, 59 % des personnes interrogées pensent que les cadeaux, les pots-de-vin et les faveurs sont toujours ou parfois nécessaires pour obtenir un meilleur traitement lors des démarches administratives. Ces résultats sont conformes à ceux d'autres enquêtes de la Banque mondiale, notamment les estimations de l'Enquête sur les entreprises de 2019 selon lesquelles 38,4 % des entreprises marocaines déclarent devoir offrir des cadeaux aux agents publics pour obtenir des résultats.

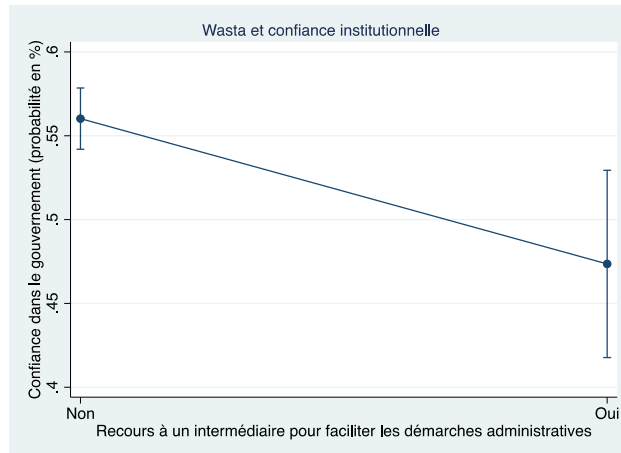
**L'expérience des citoyens en matière de procédures administratives semble avoir un impact sur la confiance institutionnelle (Figure 17) :**

- **Une plus grande satisfaction à l'égard de la qualité des procédures administratives est associée à des niveaux plus élevés de confiance institutionnelle** : les personnes qui déclarent être satisfaites de la qualité des procédures administratives sont plus susceptibles d'avoir une plus grande confiance institutionnelle que les personnes qui sont insatisfaites (la probabilité qu'elles déclarent avoir confiance dans les institutions exécutives est supérieur de 10 points de pourcentage).
- **La nécessité de recourir à des intermédiaires pour faciliter les procédures administratives semble nuire à la confiance institutionnelle** : les personnes qui ont dû s'en remettre à un intermédiaire pour faciliter les procédures administratives ont un niveau de confiance dans les institutions nettement inférieur (-4 points de pourcentage) que celles qui n'ont pas eu recours à un intermédiaire – bien que la différence ne soit pas statistiquement significative.

**On a également des preuves que la petite corruption administrative est un facteur majeur de méfiance** : les personnes qui pensent que les cadeaux, les pots-de-vin et les faveurs sont toujours ou parfois nécessaires pour obtenir un meilleur traitement de la part de l'administration publique sont nettement moins susceptibles de faire confiance aux institutions, de près de 15 points de pourcentage séparent les individus qui pensent que les cadeaux, les pots-de-vin et les faveurs ne sont jamais nécessaires déclarent avoir confiance dans les institutions, et ceux qui pensent qu'ils sont toujours nécessaires.

*Figure 17 Expérience des citoyens avec l'administration publique et la confiance institutionnelle*





Source des données : Enquête de la Banque mondiale sur la confiance (2021). Les prédictions estimées sont dérivées d'un modèle logistique régressant la confiance sur tous les facteurs et contrôlant les variables géographiques et socio-démographiques pertinentes. Tous les autres prédicteurs sont maintenus à leur moyenne

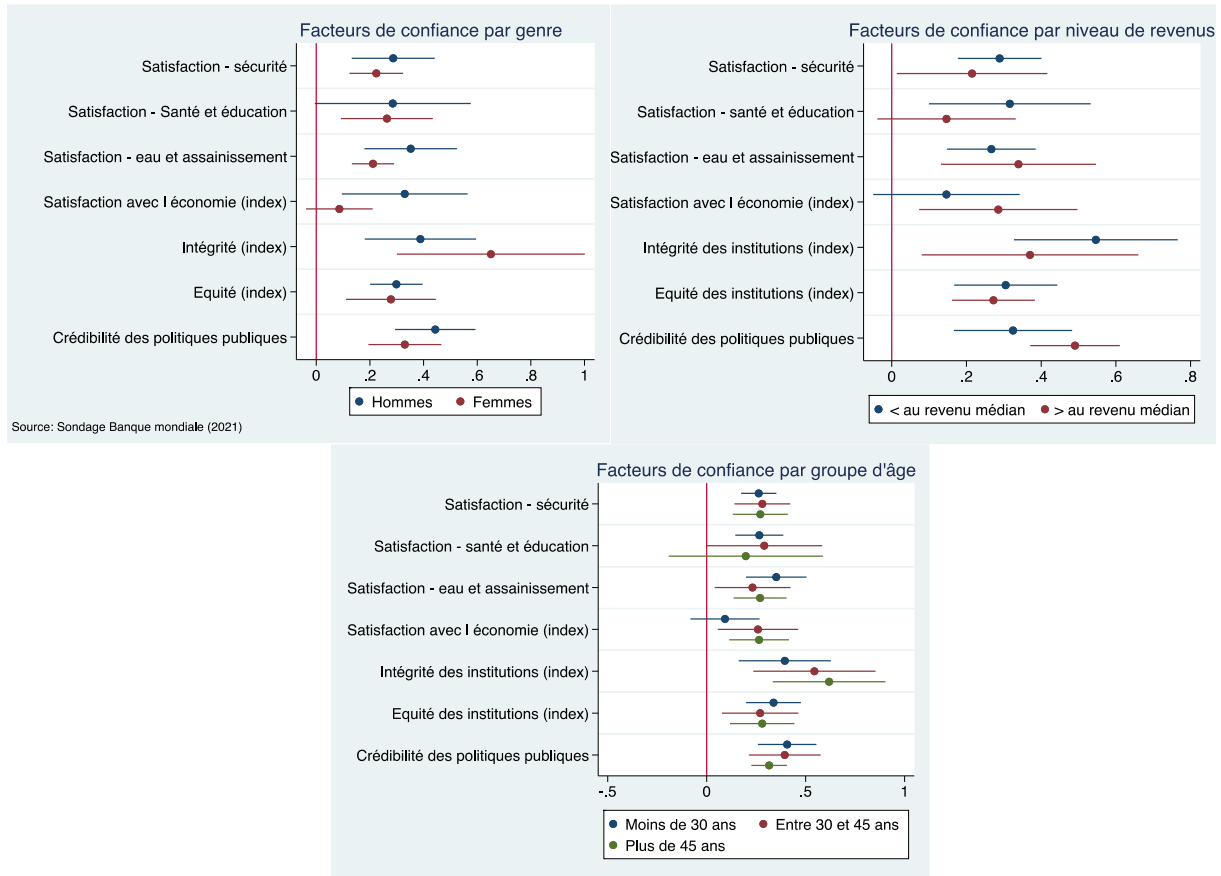
#### d. Quels sont les plus importants facteurs pour établir la confiance entre les groupes ?

**Une question politique importante est de savoir si les corrélats de la confiance pèsent différemment selon les sous-groupes.** En particulier, il serait important de savoir si certaines dimensions de l'action publique sont plus susceptibles d'être associées à une augmentation de la confiance parmi les groupes dont le niveau de confiance institutionnelle est plus faible. Comme illustré dans la Section II, la confiance institutionnelle varie selon les groupes géographiques et socio-démographiques, tels que les femmes, les jeunes et les personnes ayant un niveau de revenu médian qui déclarent des niveaux de confiance inférieurs dans les institutions. Nous subdivisons donc l'analyse par sexe, âge et revenu, et régressons la confiance dans le gouvernement en fonction des facteurs pertinents, en contrôlant les variables géographiques et socio-démographiques pour chaque groupe, y compris de manière similaire au modèle précédent de régression logistique ordonnée. Les graphiques de la Figure 18 représentent la taille des effets des divers facteurs d'après les coefficients de cette régression, subdivisés par groupes.

**Les données montrent que, dans ces différents groupes, certaines questions semblent avoir une incidence différente sur la force de la confiance des citoyens dans les institutions :**

- Du point de vue du genre, les questions d'intégrité semblent avoir plus d'importance pour les femmes, tandis que les performances économiques influencent plus fortement la confiance institutionnelle des hommes.
- En termes de groupes de revenus, la satisfaction à l'égard des services de développement humain et l'intégrité pèse davantage pour les personnes dont le revenu est inférieur au revenu médian, tandis que les performances économiques et la crédibilité des politiques semblent compter davantage pour les personnes dont le revenu est supérieur à ce niveau.
- D'un point de vue générationnel, il n'y a pas de différences significatives dans la direction et la force de la relation entre la confiance et les différents indicateurs de performance, de transparence, de crédibilité ou d'équité de l'État entre les groupes d'âge, à l'exception de l'intégrité et de la performance économique, qui semblent avoir une importance différente pour les jeunes.

Figure 18 : Moteurs de confiance ventilés par groupe socio-démographique



Source des données : Enquête de la Banque mondiale sur la confiance (2021). Les graphiques représentent les coefficients des régressions logistiques ordonnées de la confiance dans le gouvernement en fonction des moteurs pertinents, en contrôlant les variables géographiques et socio-démographiques pertinentes, ventilées par groupes.

## V. Impact de la confiance : de l'important d'instaurer la confiance dans les institutions

**Premièrement, les données semblent révéler que la confiance institutionnelle est un facteur critique pour le respect des politiques.** La confiance est censée engendrer de la légitimité, qui peut être définie comme « la capacité des dirigeants à faire respecter de nouvelles lois ou de nouveaux ordres publics parce que les gens partagent la conviction générale que tout le monde s'y conforme »<sup>56</sup>. En tant que telle, elle est censée être une ressource précieuse pour garantir l'acceptation et le respect des politiques publiques, y compris les politiques strictes, litigieuses ou impopulaires telles que les tests d'immunité, la recherche des contacts ou la mise en quarantaine dans le cadre de la gestion de la crise du COVID-19<sup>57</sup>.

**Deuxièmement, la confiance dans les institutions nourrit la solidarité sociale.** En effet, la confiance a été considérée comme essentielle pour obtenir le soutien des citoyens à l'affectation des ressources publiques conformément aux objectifs de politiques publiques<sup>58</sup>. Dans la situation du Maroc, la confiance institutionnelle peut jouer un rôle dans la consolidation du soutien public pour faire avancer le programme de réforme défini dans le NMD. Il s'agit en particulier d'une ressource essentielle pour le renforcement de l'État-providence. Le financement de cette réforme, qui est au cœur du NMD et du programme actuel du GdM, nécessitera d'élargir l'assiette fiscale et donc d'augmenter la disposition des citoyens à payer des impôts.

**Troisièmement, les données suggèrent que la confiance institutionnelle va de pair avec des attitudes plus positives envers l'avenir.** De telles attitudes sont déterminantes pour la croissance économique. Comme indiqué dans la littérature, la confiance dans l'action publique et dans l'avenir est une condition préalable à l'investissement privé et à la croissance économique<sup>59</sup> - et des recherches antérieures ont montré qu'une augmentation de la confiance au Maroc pourrait générer un dividende de confiance d'environ 7,4 milliards d'USD au cours d'une décennie.<sup>60</sup>

**Les données d'enquête permettent de tester ces hypothèses au Maroc.** Ainsi, ces données montrent que la confiance institutionnelle dans le contexte marocain engendre des niveaux plus élevés de conformité aux politiques et de solidarité sociale, ainsi que des attitudes plus positives envers l'avenir individuel et collectif.

---

<sup>56</sup> Khemani, Stuti. 2020. *Une occasion de renforcer la légitimité et la confiance dans les institutions publiques à l'ère de la COVID-19*. Notes de recherche & politique du Hub de la Banque mondiale en Malaisie, No. 32. 4 - mai 2020 - Banque mondiale.

<sup>57</sup> On peut soutenir que la confiance politique pourrait être plus importante dans la deuxième phase de la crise que dans la première : pendant la phase initiale de l'épidémie de COVID-19, le respect des mesures restrictives était en grande partie motivé par la peur (voir Stoker et al. (2020) sur la confiance politique et la conformité en Grande-Bretagne et Fukuyama (2020)).

<sup>58</sup> Marien, Sofie et Marc Hooghe - 2011. « La confiance politique est-elle importante ? Une enquête empirique sur la relation entre la confiance politique et le soutien au respect de la loi ». *Journal européen de recherche politique*, 50 : 267–291.

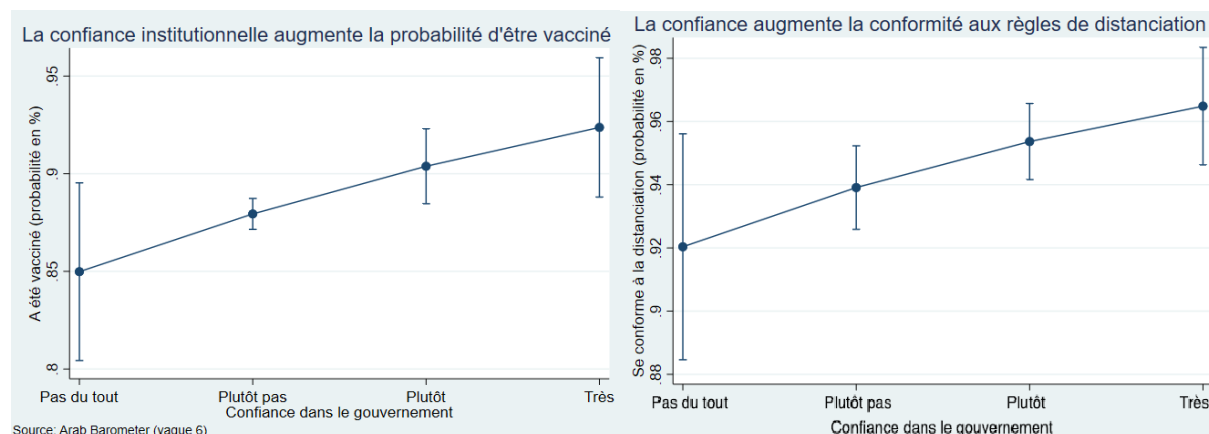
<sup>59</sup> Voir : i) Fukuyama, F. – 1995. « Confiance : Les vertus sociales et la création de prospérité », New York : Free Press. ii) Zak, Paul et Stephen Knack - 2001. « Confiance et croissance », *Journal Économique* No. 111, pp. 295-321. ou iii) Algan, Yann et Pierre Cahuc - 2013. « Confiance, croissance et bien-être : nouvelles données et implications politiques ». IZA DP No. 7464

<sup>60</sup> Foa, Roberto, Andrea Liverani & Jean-Pierre Chauffour - 2017. « Chapitre 12 : Confiance, coopération civique et association », *investir dans le développement du capital immatériel pour une société plus prospère, durable et inclusive*.

## a. Confiance et respect des politiques publiques

**Les données de l'enquête du Baromètre arabe montrent que la confiance institutionnelle, la conformité et les politiques COVID-19 vont de pair** (voir Figure 19). Les personnes ayant un niveau de confiance élevé dans le gouvernement sont plus susceptibles de respecter la distance sociale que les personnes qui n'ont pas confiance dans le gouvernement (92 % contre 97 %). Les personnes qui font le plus confiance au gouvernement sont plus susceptibles de vouloir se faire vacciner (85 % contre 92 %).

Figure 19 Confiance et conformité à la politique de gestion de l'épidémie de COVID-19



Source des données : Baromètre arabe (Série 6). Les prédictions estimées sont dérivées d'un modèle logistique qui régresse la distanciation sociale et la volonté de se faire vacciner sur la confiance et contrôle les variables géographiques et socio-démographiques pertinentes. Tous les autres prédicteurs sont maintenus à leur moyenne.

## b. Confiance et solidarité sociale

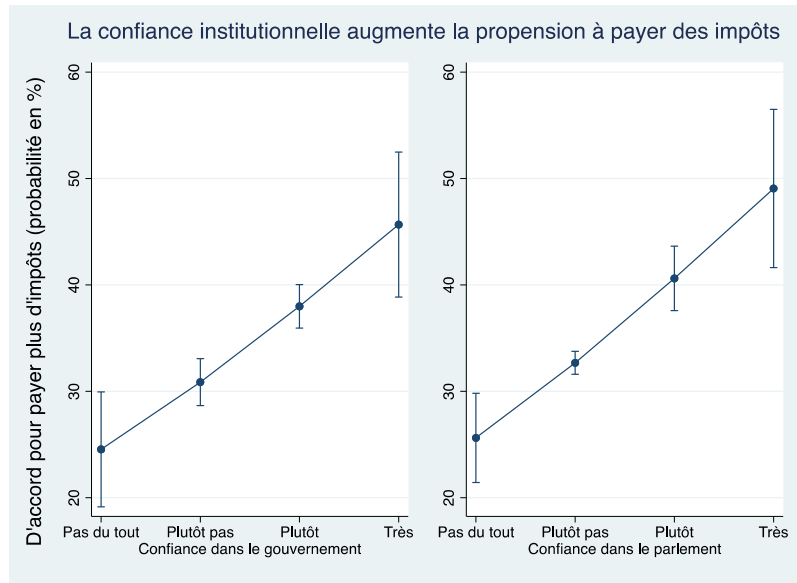
**Les individus ayant un niveau de confiance plus élevé dans les institutions ont également tendance à faire preuve de plus de solidarité sociale.** Des recherches antérieures ont fait valoir que la morale fiscale est particulièrement basse au Maroc, et en particulier que les Marocains ont une attitude beaucoup moins positive à l'égard du paiement des impôts que les autres pays de la région MENA, compte tenu de leur niveau de revenu. Ces recherches soutiennent que la confiance dans le gouvernement pourrait avoir un effet positif sur la disposition à payer des impôts<sup>61</sup>. Les données présentées ici fournissent la preuve empirique que la confiance compte :

- En moyenne 35 % des individus accepteraient de payer plus d'impôts pour financer un système de sécurité sociale universel.
- Les individus ayant un niveau de confiance institutionnelle plus élevé sont plus susceptibles d'accepter de payer plus d'impôts redistributifs, en moyenne de 18 à 23 points de pourcentage en plus par rapport aux individus n'ayant aucune confiance, alors que seuls 25 % des individus déclarant ne pas faire confiance au gouvernement sont prêts à payer plus d'impôts de redistribution, ce chiffre passe à 48 % pour les individus ayant un niveau de confiance élevé.

<sup>61</sup> TAFRA. 2019. Pourquoi payer des impôts ? Une analyse quantitative du consentement à l'impôt au Maroc.

- Pour ce qui est de la confiance dans le parlement, les individus qui ne font pas confiance à l'institution ont une probabilité de 26 % d'être prêts à payer plus d'impôts redistributifs contre 49 % pour les individus qui ont une confiance élevée (voir Figure 20).

Figure 20 : Confiance et volonté de payer des impôts plus redistributifs



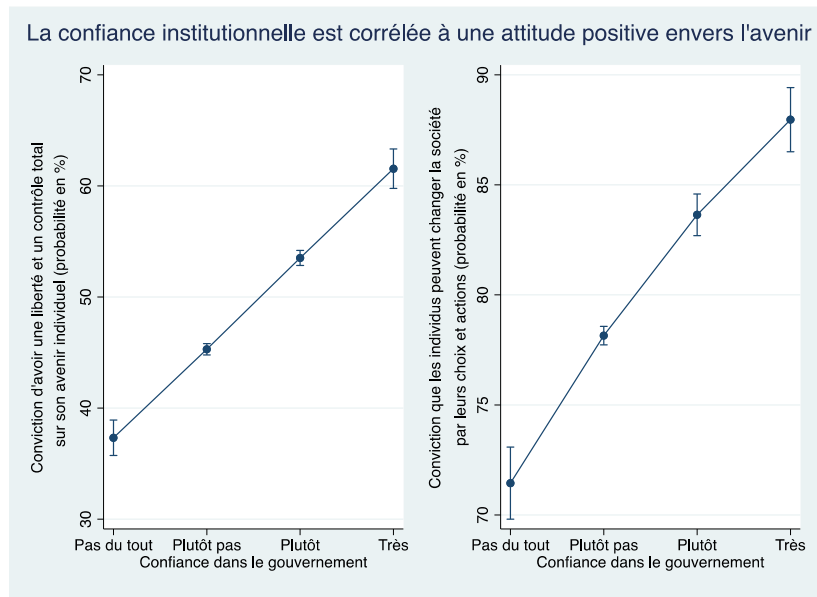
Source des données : Enquête de la Banque mondiale sur la confiance (2021). Les prédictions estimées sont dérivées d'un modèle logistique qui régresse la volonté fiscale sur la confiance et contrôle les variables géographiques et socio-démographiques pertinentes. Tous les autres prédicteurs sont maintenus à leur moyenne.

### c. Confiance et aspirations

**La confiance institutionnelle est également corrélée aux attitudes des Marocains envers leur avenir individuel et collectif.** Dans l'ensemble, environ la moitié des personnes interrogées pensent qu'elles agissent librement et contrôlent leur propre avenir, et plus de 3 sur 4 pensent que les choix et les actions des gens peuvent changer la société. Cependant, ces chiffres varient selon que les groupes ont un niveau de confiance faible ou élevé : les individus ayant un niveau de confiance élevé dans le gouvernement sont plus susceptibles de croire (i) qu'ils ont la liberté et le contrôle de leur propre vie, et ce jusqu'à 24 points de pourcentage par rapport aux individus ayant des niveaux de confiance faibles, et (ii) que les choix et les actions individuelles des habitants de leur pays peuvent changer la société, et ce jusqu'à 16 points de pourcentage. Parmi les individus qui ne font pas confiance aux institutions, 37 % pensent qu'ils ont la liberté et le contrôle de leur vie et 71 % estiment que les gens de leur pays peuvent changer la société par leurs choix et les actions individuels, alors que ces chiffres passent respectivement à 62 % et 88 % chez les individus ayant un niveau de confiance élevé (voir Figure 21).



Figure 21 Confiance et aspirations



Source des données : Enquête de la Banque mondiale sur la confiance (2021). Les prédictions estimées sont dérivées d'un modèle logistique qui régresse les variables de résultat sur la confiance et contrôle les variables géographiques et socio-démographiques pertinentes. Tous les autres prédicteurs sont maintenus à leur moyenne.

## VI. Conclusion et discussion

### a. Principales conclusions

**Les résultats indicatifs de ce rapport valident les tendances d'autres enquêtes sur la confiance dans les institutions et fournissent des preuves empiriques soutenant les hypothèses standard et nouvelles sur les moteurs et l'impact de la confiance.** Tout en gardant à l'esprit les limites de l'analyse en termes de causalité et de couverture temporelle, les principaux résultats indicatifs du rapport sont les suivants :

- La confiance institutionnelle est présente sur plusieurs niveaux au Maroc et montre des variations importantes entre les institutions et à travers les groupes socio-démographiques. La confiance des citoyens dans les institutions chargées de garantir l'ordre public est nettement plus élevée que leur confiance dans les institutions judiciaires, exécutives ou législatives. Les personnes vivant dans les zones rurales ainsi que les hommes et les catégories le plus âgées de la population ont des niveaux de confiance plus élevés dans toutes les institutions.
- Les résultats et le processus politiques ont tous les deux une incidence sur l'augmentation de la confiance, en ligne avec le NMD qui vise à mettre le citoyen au centre de l'action publique, tant en usagers qu'en citoyens engagés. Cependant le gain est potentiellement plus important pour les améliorations de la confiance basée sur le processus. Les citoyens qui perçoivent que le gouvernement ou l'administration agissent de manière transparente, crédible et juste sont nettement plus susceptibles de faire confiance aux institutions marocaines.
- L'expérience des citoyens en matière de procédures administratives semble avoir un impact sur la confiance institutionnelle. Une plus grande satisfaction lors des interactions avec l'administration publique est associée à des niveaux plus élevés de confiance institutionnelle. En revanche, les personnes qui estiment que la petite corruption est répandue sont nettement moins susceptibles de faire confiance aux institutions.
- La confiance institutionnelle et la conformité aux politiques COVID-19 vont de pair et les personnes ayant des niveaux de confiance plus élevés dans les institutions ont également tendance à faire preuve de plus de solidarité sociale.

**Ce rapport présente également des conclusions contre-intuitives liées aux perceptions de l'action publique et de la confiance institutionnelle à travers les groupes socio-économiques.**

- **La confiance dans les institutions n'est pas corrélée de manière linéaire à la pauvreté :** la confiance dans les institutions en fonction du niveau de revenu des ménages suit une courbe en U, où à la fois les ménages ayant les revenus les plus bas et ceux ayant les revenus les plus élevés expriment la plus grande confiance dans les institutions.
- **L'amélioration de l'accès aux services génère un dividende de confiance inférieur à ce à quoi on pourrait s'attendre.** La confiance dans le gouvernement et la satisfaction dans les secteurs sociaux et économiques sont inférieures aux niveaux auxquels on pourrait s'attendre compte tenu des améliorations objectives des infrastructures et de l'accès aux services tout au long des deux dernières décennies.
- **Les institutions chargées de garantir la loi et l'ordre bénéficient dans l'ensemble d'un haut niveau de confiance.** Bien que cela soit cohérent avec les tendances dans la région MENA ainsi qu'avec les tendances observées dans d'autres enquêtes de perception réalisées au fil du temps au Maroc, la relative constance des niveaux de confiance élevés dans toutes les catégories socio-

économiques et géographiques est surprenante par rapport aux indicateurs du secteur de la justice. Ces dernières années, les indicateurs de performance du judiciaire au Maroc sont à la baisse<sup>62</sup>. Selon les indices du World Justice Project 2022, le Maroc se classe dans la médiane des pays de la région MENA (5/8) et mondialement 94 sur 140 pays. Si certains sous-indicateurs sont encourageants, il reste une grande marge de manœuvre. Le Maroc se classe notamment presque dernier de la région MENA sur accès à la justice civile (7/8), la corruption dans la justice civile et la justice criminelle (6/8 et 7/8 respectivement) et dans la célérité de la justice criminelle (7/8).<sup>63</sup>

- **Les fonctionnaires sont perçus comme « compétents mais potentiellement suspects »** : un niveau élevé de satisfaction à l'égard des services administratifs fournis par les fonctionnaires et des perceptions positives de leur compétence coexistent avec une faible perception de leur intégrité.

#### Encadré 4 : Domaines à approfondir

**Quatre ensembles d'hypothèses**, à étudier à l'aide d'une combinaison de méthodes quantitatives et qualitatives, **peuvent contribuer à expliquer ces schémas** : les attentes, la pensée automatique, la proximité du pouvoir et la confiance sociale :

- **Attentes**. La dissonance entre les améliorations réelles des indicateurs socio-économiques au cours des deux dernières décennies et le faible niveau de satisfaction à l'égard des services et de confiance dans les institutions représentatives pourrait s'expliquer par l'écart entre les attentes et la réalité. Alors que l'accès aux services s'est amélioré, les attentes ont augmenté à un rythme plus élevé, générant une frustration relative. Cette interprétation semble être pertinente pour les groupes socio-économiques en pleine ascension sociale : (i) la classe médiane, c'est-à-dire les ménages ayant un revenu médian, présente le niveau de confiance le plus faible. La méfiance pourrait être le résultat d'une déception due à des attentes élevées, favorisées par l'éducation, de l'amélioration des conditions de vie par rapport à leurs parents ou d'archétypes de réussite véhiculés dans les médias<sup>64</sup>. De même, (ii) les femmes qui ont exprimé la perception d'une vie meilleure que leur mère, ainsi que les jeunes pourraient avoir des attentes plus élevées que ce qu'ils pensent pouvoir réaliser dans le contexte actuel.
- **Mode de pensée rapide et héritage historique**. Le niveau élevé de confiance et de satisfaction à l'égard des institutions régaliennes pourrait refléter des associations automatiques positives concernant les institutions chargées en signification symbolique. Selon leur formulation, les questions de perception subjective peuvent être particulièrement sensibles à la « pensée rapide », telle que définie par Kahneman<sup>65</sup>. La pensée rapide correspond au système du cerveau qui permet de former des pensées automatiques, fréquentes, émotionnelles, stéréotypées et inconscientes – tandis que la « pensée lente » est généralement laborieuse, peu fréquente, logique, calculatrice et consciente. En répondant à une question « en général, etc. » sur leur confiance dans les institutions chargées de la justice ou de la sécurité, il est

<sup>62</sup> Par exemple, selon l'Economic Freedom Index : après une forte amélioration depuis 2015 (40/100), l'indicateur sur le Droit à la Propriété est en baisse (de 67.5/100 en 2021 à 57,8 en 2022), de même que l'indicateur sur l'Efficacité Judiciaire était en croissance de 2016 (41,9/100) à 2021 (51,2/100) puis en forte baisse (32,7 en 2022).

<sup>63</sup> <https://worldjusticeproject.org/rule-of-law-index/country/2022/Morocco/>

<sup>64</sup> Ceci est cohérent avec les constats faits sur les perceptions de la classe moyenne mentionnés dans « *La polarisation et ses mécontentements, le Maroc avant et après le Printemps arabe* » de F. Fabio Clementi, H.A. Khan, V. Molini, F. Schettino & K. Souidi. (2019) - Document de Travail et de Recherche sur les Politiques 9049, Octobre, Banque mondiale.

<sup>65</sup> Kahnemann, Daniel (2011) – « Système 1 / Système 2 : Les deux vitesses de la pensée ».

possible que les personnes interrogées utilisent la pensée rapide. Si les questions avaient été formulées différemment, sur la base d'une expérience personnelle récente et réelle, et d'une manière leur permettant d'utiliser des processus de pensée lente, les résultats auraient pu être plus nuancés. Les trajectoires de construction de l'Etat sont souvent associées avec les fonctions d'ordre et de sécurité, en Europe<sup>66</sup> comme au Maroc<sup>67</sup>.

- **Confiance interpersonnelle.** La confiance interpersonnelle envers la famille et les amis est très élevée, mais elle est très faible au-delà de ce cercle. Cela expliquerait les suspicions exprimées à l'égard de l'administration publique ainsi que la perception d'avoir recours aux réseaux personnels pour faire avancer les choses, malgré la perception de la compétence des fonctionnaires et la satisfaction du service rendu. Ces tendances pourraient être renforcées par le fait que les processus et les règles bureaucratiques ne sont pas encore totalement impersonnels, comme ils devraient l'être selon la définition webérienne des bureaucraties efficaces. Dans ce contexte, malgré la réalité observée de la compétence et de la qualité des services fournis, des niveaux élevés de confiance interpersonnelle peuvent coïncider avec de faibles niveaux de confiance institutionnelle et ainsi affecter la confiance dans les fonctionnaires.

### c. Implications politiques

**Les efforts déployés par le gouvernement pour améliorer l'intégrité et la crédibilité des politiques pourraient avoir le meilleur rendement en termes de renforcement de la confiance.** Compte tenu de la récente augmentation de l'accès aux services publics et du statut de pays à revenu intermédiaire du Maroc, les réformes visant à améliorer l'intégrité et la crédibilité des politiques sont le domaine qui présenterait la plus grande marge d'amélioration. Ces domaines sont également globalement conformes aux conclusions du Rapport sur le NMD de 2021, une décennie après la révision de la Constitution en 2011, fixant une vision de développement pour le Maroc à l'horizon 2035. La confiance est au cœur du pacte national que le NMD vise à consolider. En outre, les ambitions du NMD nécessiteraient des besoins de financement supplémentaires, ce à quoi une confiance accrue pourrait contribuer en améliorant la conformité fiscale et en renforçant l'esprit d'entreprise. Enfin, l'engagement des citoyens est au cœur du NMD, recommandant une participation accrue des citoyens sur la prestation de services et la décentralisation.

**La mise en place du cadre juridique de 2011 sur l'intégrité devrait renforcer la confiance dans les institutions publiques.** L'indicateur d'intégrité du Maroc est comparable à celui des Pays à Revenu Intermédiaire, mais il est en baisse depuis quelques années. La révision de la Constitution en 2011 a créé une dynamique propice à une politique plus forte en matière d'intégrité, répondant ainsi à la pression des citoyens<sup>68</sup>. La mise en œuvre limitée de ces engagements pourrait expliquer certains des scores plus faibles en matière de confiance. Alors que la Loi 46.19 révisant le mandat de l'organe indépendant (INPPLC, Instance Nationale de la Probité, de la Prévention et de la Lutte contre la Corruption) a finalement

---

<sup>66</sup> Tilly, C. (2002). *War making and state making as organized crime*. In *Violence: A Reader*. C. Besteman (Ed.). New York, NY: New York University Press

<sup>67</sup> Kably, M. (2011) *Histoire du Maroc: réactualisation et synthèse*, Rabat: Institut Royal pour la Recherche sur l'Histoire du Maroc; Daadaoui, M. (2011) *The Makhzen and State Formation in Morocco*; Rivet, D. (2012) *Histoire du Maroc*, Broché; Hibou, B. & Tozy, M. (2015) *A Weberian reading of the trajectory of the state in Morocco*, Sociétés politiques comparées, 37, sept.-dec.

<sup>68</sup> Notamment les articles 27, 155, 158, 159 et 167 de la Constitution du Royaume du Maroc de 2011.

été adoptée en mars 2021, elle n'est effective que depuis la nomination du conseil d'administration de l'INPPLC en octobre 2022. De même, le cadre juridique plus strict annoncé au cours de la dernière décennie concernant l'enrichissement illicite, la protection des lanceurs d'alerte (en particulier les fonctionnaires), les conflits d'intérêts ou la déclaration de patrimoine n'a pas encore été adopté<sup>69</sup>.

**L'intensification de la numérisation des services pour réduire les formalités administratives, en plus d'améliorer l'accès et l'efficacité, renforcerait les perceptions d'intégrité et de crédibilité des institutions publiques.** Il est essentiel de consolider la numérisation de la prestation de services, à la fois pour simplifier la prestation de services et pour réduire la bureaucratie, ainsi que les possibilités de corruption. Le Maroc a déjà fait des progrès importants (par exemple, la passation électronique des marchés publics, la déclaration et le paiement électroniques des impôts, les pétitions électroniques, les documents d'identification personnels), et les efforts pourraient être intensifiés – en particulier dans le cadre des services de protection sociale et de justice pour lesquels la marge d'amélioration est la plus élevée, et reliés aux secteurs prioritaires pour les citoyens (santé, éducation) ou au programme de réforme sur l'intégrité.

**La crédibilité ne peut pas attendre les résultats : un engagement accru des citoyens, en particulier dans les domaines de la santé et de l'éducation, pourrait contribuer à renforcer la confiance dans les institutions publiques, tant au niveau des processus que des résultats.** Étant donné que la santé et l'éducation sont des secteurs prioritaires pour les Marocains et les plus associés à des niveaux de confiance plus élevés, les efforts visant à améliorer l'accès et la qualité des services de santé et d'éducation contribueraient à renforcer la confiance dans les institutions publiques. Pourtant, il y a une tension à gérer entre le court terme médiatique et politique (annonce de la réforme) et l'impact réel sur la prestation de services (mise en œuvre de la réforme) : la crédibilité ne peut pas attendre les résultats. Il serait essentiel de combiner des mesures qui renforcent les aspects de transparence et de participation de la réforme dans ces secteurs comme suit:

- communiquer à court terme sur les résultats tangibles à court terme, en renforçant la confiance à court terme dans le fait que les efforts du gouvernement portent leurs fruits, par exemple grâce à l'adoption de mesures déjà appliquées ou la rénovation d'écoles et de centres de santé,
- faire participer les citoyens à l'élaboration des politiques afin qu'ils soient informés des efforts gouvernementaux en cours et de leur complexité. L'objectif est de gérer les attentes et d'atténuer les effets de la frustration relative sur la confiance ;
- envisager des réformes qui impliquent davantage les citoyens dans la prestation de services, par exemple en tant que parents ou usagers fournissant des commentaires ou exprimant des priorités. La participation des citoyens tend à améliorer la qualité de la prestation de services grâce à une responsabilisation accrue et à la contribution des citoyens, ce qui contribue à renforcer la compréhension mutuelle et la confiance dans les institutions publiques ;
- favoriser la gestion du changement au sein de l'administration publique afin de s'assurer que les organes d'exécution sont des acteurs proactifs du changement et non des résistants au changement.

**Par ailleurs, relever le défi de la coordination et de la communication gouvernementales contribuerait à améliorer la crédibilité.** La coordination interministérielle est un défi majeur mis en évidence par le NMD. Assurer une coordination interministérielle efficace d'une priorité gouvernementale multisectorielle phare en accord avec les secteurs prioritaires des citoyens pourrait être essentiel pour montrer la capacité à tenir un engagement complexe et le faire savoir aux citoyens. Le gouvernement a

---

<sup>69</sup> Cf. INPPLC (2022) Rapport Annuel 2021.

déjà acquis une certaine expérience en matière de promotion et de valorisation de la coordination interministérielle concernant les réformes intersectorielles<sup>70</sup>, et cette expérience pourrait être exploitée et appliquée à une autre réforme phare des secteurs de la santé, de l'éducation et de la protection sociale.

**La consolidation de la réforme du Gouvernement Ouvert permettra également de construire le pilier pour une meilleure transparence, communication et crédibilité des institutions publiques et donc pour la confiance.** Même si le Maroc s'est engagé depuis la Constitution de 2011 à accroître la transparence et l'ouverture, la dynamique est récente. Cependant, comme le Maroc a rejoint le Partenariat pour un Gouvernement Ouvert en 2018 avec une feuille de route claire, alors la mise en œuvre pourrait être intensifiée<sup>71</sup>. De plus, la Loi sur l'Accès à l'Information a finalement été adoptée en 2018<sup>72</sup>, et quelques plateformes participatives ont été lancées (par exemple, pour les pétitions publiques, les mécanismes de prise en charge des réparations et la plateforme de données ouvertes). Ces outils n'en sont encore qu'à leurs débuts et le cadre juridique pourrait encore être amélioré pour s'aligner sur les meilleures pratiques. La prochaine étape consisterait par ailleurs à mettre en œuvre le plan d'action qui fait suite à l'Évaluation de l'État de Préparation aux Données Ouvertes<sup>73</sup> de 2020.

**L'augmentation des transferts aux collectivités locales – tout en s'assurant d'une utilisation transparente et effective – peut avoir des répercussions à la fois sur la confiance dans les institutions publiques et sur la prestation de services.** Cette enquête n'incluait pas de données sur la confiance dans les autorités locales, mais d'autres enquêtes (Indice de confiance MIPA, Indice du Baromètre arabe) incluent la perception des citoyens à l'égard des autorités locales. Celles-ci montrent une plus grande confiance dans les autorités locales élues, par rapport aux gouvernements centraux élus. La littérature reconnaît aussi largement l'avantage de la décentralisation qui permet une interaction directe entre les citoyens et les gouvernements locaux, et donc la redevabilité du gouvernement local et l'installation d'une boucle de dialogue. Dans le contexte du Maroc, la poursuite de la mise en œuvre de la Charte de la Déconcentration et du Programme de Régionalisation, combinée à un soutien continu aux performances et au suivi des collectivités locales, pourrait être utile.

**Cibler les poches de méfiance, afin d'améliorer l'engagement des citoyens et la qualité de la prestation de services permettrait d'améliorer la confiance.** L'accès aux services publics s'est considérablement amélioré au Maroc au cours des deux dernières décennies, ce qui s'est traduit par de meilleurs indicateurs socio-économiques, sous réserve de l'impact de la pandémie de COVID-19. Les résultats de l'enquête ont montré que l'amélioration de la prestation de services, en particulier dans les secteurs sociaux, est associée à une plus grande confiance. Ainsi, l'amélioration de la prestation de services, et en particulier de la qualité des services pour laquelle la marge d'amélioration est élevée, favoriserait la confiance dans les institutions. Une attention plus spécifique portée à la qualité de la prestation de services fournie à la classe « médiane » (en termes de revenu des ménages) aurait le meilleur rendement sur la confiance.

---

<sup>70</sup> Le CNEA pour l'amélioration de l'Acte d'Entreprendre et l'INDH pour le Capital Humain.

<sup>71</sup> Le plan d'action du PGO 2021-2023 a été mis en œuvre à 34 % et couvre cinq piliers : une justice ouverte ; la participation des citoyens ; des gouvernements locaux ouverts ; l'inclusion et l'égalité ; la transparence et la qualité des services publics.

<sup>72</sup> Dahir n° 1-18-15 du 5 jourmada II 1439 (22 février 2018) portant promulgation de la Loi n° 31-13 relative au droit d'accès à l'information

<sup>73</sup> Open Data Readiness Assessment (ODRA) en version Anglaise

## Bibliographie

- AfdB & ILO. 2020. *Impact de la crise du COVID-19 sur l'emploi et les TPME au Maroc*. September 2021. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/documents/publication/wcms\\_767858.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_767858.pdf)
- Algan, Yann and Pierre Cahuc. 2013. *Trust, Growth and Well-being: New Evidence and Policy Implications*. IZA DP No. 7464
- Arab Barometer . June 2019. *Morocco Country Report*.
- Arab Barometer . September 2021a. *Morocco Country Report*.
- Arab Barometer, December 2021b, Freedoms in MENA in the times of COVID-19*, <https://www.arabbarometer.org/2021/12/freedoms-in-mena-in-the-times-of-covid-19/>
- Arab Barometer, January 2022, *What Arabs Think About Education During The COVID-19 Pandemic*, <https://www.arabbarometer.org/2022/01/what-arabs-think-about-education-during-the-covid-pandemic/>
- Aourraz, Rachid. 2021. *Facing COVID-19 in Morocco: Satisfaction with the economy does not preclude the need for more jobs and anti-corruption efforts*. Michigan e-library. <https://www.mei.edu/publications/facing-covid-19-morocco-satisfaction-economy-does-not-preclude-need-more-jobs-and-anti>
- AUC/OECD. 2018. *Africa's Development Dynamics 2018: Growth, Jobs and Inequalities*, OECD Publishing, Paris/AUC, Addis Ababa, <https://doi.org/10.1787/9789264302501-en>.
- Brix, Hana; Lust, Ellen; Woolcock, Michael. 2015. *Trust, Voice, and Incentives: Learning from Local Success Stories in Service Delivery in the Middle East and North Africa*. Washington, DC: World Bank.
- Chatham House. 6 April 2020. *Can Morocco Effectively Handle COVID 19 Crisis*.
- Clementi, Fabio et al. *Polarization and Its Discontents : Morocco before and after the Arab Spring*. Policy Research Working Paper 9049. Washington, D.C. : World Bank Group.
- Cloutier, Mathieu; Harborne, Bernard; Isser, Deborah; Santos, Indhira; Watts, Michael. 2021. *Social Contracts for Development : Bargaining, Contention, and Social Inclusion in Sub-Saharan Africa*. Africa Development Forum;. Washington, DC: World Bank and Paris: Agence française de développement. World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/36777> License: CC BY 3.0 IGO."
- Coleman, James. 1990. *Foundations of Social Theory*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Commission Spéciale sur le Modèle de Développement, Avril 2021, LE NOUVEAU MODELE DE DEVELOPPEMENT – Rapport Général, Gouvernement du Maroc.
- Daadaoui, Mohammed. 2011. *The Makhzen and State Formation in Morocco*;
- Dimeglio, Isabelle, and Said Hanchane. 2009. "Institutions, confiance et richesse des nations. Vers une analyse internationale comparative de la situation marocaine". Critique économique n° 24 (Printemps-été)
- Direction des Etudes et Previsions Financières (DEPF), 2018, Gouvernance, qualité institutionnelle et développement économique : Quels enseignements pour le Maroc?
- Devine, Daniel et al. 2020. *Trust and Behavioral Responses to COVID-19*. (2 June)

Devine, Daniel et al. 2020. *Exploring Trust, Mistrust and Distrust*. Trustgov Working Paper Series (April 20)

Edelman Trust Barometer. 2020. *Spring Update. Trust and the COVID-19 Pandemic*.

European Bank for Reconstruction and Development; European Investment Bank; World Bank Group. 2016. *What's Holding Back the Private Sector in MENA? : Lessons from the Enterprise Survey*. World Bank, Washington, DC.

France Stratégie. 2018. *Expertise et démocratie. Faire avec la défiance*. Rapport (décembre)

Foa, Roberto, Andrea Liverani & Jean-Pierre Chauffour 2017. "Chapter 12: *Trust, Civic Cooperation, and Association*", in *Growing Intangible Capital for a more Prosperous, Sustainable and Inclusive Society*

Fukuyama, Francis. 2020. "The Thing that Determines a Country's Resistance to the Coronavirus." *The Atlantic* 30 March 2020.

Fukuyama, F., 1995, *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*, New York: Free Press.

HCP. 2020. *Enquête sur l'impact du coronavirus sur la situation économique, sociale et psychologique des ménages*.

HCP, 2021, Note d'information du Haut-commissariat au Plan Résultats de l'enquête de conjoncture auprès des ménages Au terme de l'année 2021

Hertog, Steffen and Luciani, Giacomo and Valeri, Marc, (eds.) 2013. *Business Politics in the Middle East*. London, UK : Hurst.

Hibou, Beatrice et Tozy, Mohammed. 2015. *A Weberian reading of the trajectory of the state in Morocco*, *Sociétés politiques comparées*, 37, sept.-dec.

Instance Nationale pour la probité et la lutte contre la corruption (INPPLC), Royaume du Maroc, 2020 *Premier rapport annuel* (résumé exécutif).

Institut Royal des Etudes Stratégiques (IRES), 2021, *Vers un Nouveau Monde Post-COVID-19*, Rapport Stratégique 2021.

IPSOS. 2020. *Responding to COVID-19 in African Countries: Analysis and Report of Survey Findings* (5 May)

Kably, Mohammed. 2011. *Histoire du Maroc: réactualisation et synthèse*, Rabat: Institut Royal pour la Recherche sur l'Histoire du Maroc

Keefer, Philip and Scartascini, Carlos, 2022, *Trust: the key to social cohesion and growth in Latin America and the Caribbean*, Inter-American Development Bank

Khemani, Stuti. 2020. *An Opportunity to Build Legitimacy and Trust in Public Institutions in the Time of COVID-19*. Research & Policy Briefs from the World Bank Malaysia Hub, No. 32. May 4, 2020. World Bank.

Knack, Steffen, and Philip Keefer. 1997. "Does Social Capital Have an Economic Payoff? A Cross-Country Investigation," *Quarterly Journal of Economics* 112:4, pp. 1251-88.

Konrad Adenauer Stiftung PolDiMed Survey, February 2021, *Trust in Political Institutions in the MENA*, <https://www.kas.de/documents/282499/282548/Trust+in+Institutions+Report+KAS+PolDiMed+Survey.pdf/d00f2a52-7f07-9c2e-f277-9f2a28f268f3?version=1.0&t=1614256027286>



Kumagai, Saki, and Federica Iorio. 2020. *Building Trust in Government Through Citizen Engagement*. World Bank.

Marien, Sofie, and Marc Hooghe. 2011. "Does political trust matter? An empirical investigation into the relation between political trust and support for law compliance". *European Journal of Political Research* 50: 267–291

Moroccan Institute for Policy Analysis (MIPA). 2020a *Trust in Institutions Index 2020 – Institutions and Beyond*

Moroccan Institute for Policy Analysis (MIPA). 2020b. *COVID 19 : How Moroccans View the Government's Measures*. (March)

Moroccan Institute for Policy Analysis (MIPA). 2021, *Trust Index II - Crisis as an Opportunity to Build Trust*

Moroccan Institute for Policy Analysis (MIPA). 2022, *Trust Index III - Trust in Public Administration during the Era of Pandemic*

Norris, Pippa et al. 2019. *Trust but Verify*. Trustgov Working Paper Series, no. 2 (September) OCDE. 2017. *OECD Guidelines on Measuring Trust*, Éditions OCDE, Paris, 2017

Partnership for Evidence-Based Response to COVID-19 (PERC). 2020. *Effective Implementation of Public Health and Social Measures in Morocco: Situational Analysis* (April)

Policy Center for the New South, *La stratégie du Maroc face au COVID-19*, Avril 2020a

Policy Center for the New South, *Le Maroc Face à la Pandémie Covid-10 – De la Confiance à l'Inquiétude*, Avril 2020b

Putnam, Robert, Leonardi, Robert, and Nanetti, Raffaella. 1993. *Making Democracy Work. Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton, NJ: Princeton University Press

Rivet, Daniel. 2012. *Histoire du Maroc*, Broché

Saadi, Mohammed Said. 2016. *Moroccan Cronyism: Facts, Mechanisms and Impact*. Working Paper 1063. The Economic Research Forum. Giza, Egypt.

Saghi, Omar. 2017. *Comprendre la monarchie Marocaine*. La Croisée des Chemins.

Schaer, Cathrin. 2021. *Is Morocco's 'Arab Spring' moment finally here?* Deutsche Welle. Sep. 29. 2021. <https://www.dw.com/en/is-moroccos-arab-spring-moment-finally-here/a-58846817>

Stoker, Gerry et al. 2020. *Two Faces of Trust: Why Trust Matters for COVID-19*. Fifteen eightyfour. Academic Perspectives from Cambridge University Press. (27 May)

TAFRA. 2019. *Pourquoi payer des impôts ? Une analyse quantitative du consentement à l'impôt au Maroc*. (6 mai)

Tilly, Charles. 2002. *War making and state making as organized crime*. In *Violence: A Reader*. C. Besteman (Ed.). New York, NY: New York University Press

Transparency International. 2021. Global Corruption Barometer <https://www.transparency.org/en/gcb>

Trier, Remi Charles Andre. 2022. Project Information Document - Resilient and Sustainable Water in Agriculture - P175747. World Bank. <https://imagebank2.worldbank.org/search/33713062>

- Van Bavel, Jay et al. 2020. *“Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response”*. Nature Human Behavior.
- Von Chamier, Paul et al. 2020. *Public Opinion, Trust, and the COVID 19 Pandemic*. NYU Center on International Cooperation (May)
- World Bank. 2020a. *Global GDP Data*. World Bank Global Indicators.  
<https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.KD.ZG>
- World Bank. 2020b. *Coming Together While Staying Apart. The Role of Trust and Fostering Collective Action in the Age of COVID-19. (Draft)*
- World Bank. 2020c. *Macro Poverty Outlook, MENA region*, World Bank.
- World Bank. 2019. *Social Contracts and World Bank Country Engagements: Lessons from Emerging Practices. IEG Meso Evaluation. Independent Evaluation Group*. Washington, DC: World Bank.
- World Bank. 2019. *Morocco Country Partnership Framework*. DC: World Bank.
- World Bank. 2019. *Enterprise Survey*.
- World Bank 2018, *Morocco Systematic Country Diagnostic - Governing Towards Efficiency, Equity, Education and Endurance*.
- World Bank. 2017. *Morocco 2040: Investing In Intangible Capital To Accelerate Economic Emergence*. Kingdom of Morocco 2017 Country Economic Memorandum, Washington, DC: World Bank.
- World Bank. 2017. *World Development Report 2017: Governance and the Law*. Washington, DC: World Bank.
- Zamore Leah and Sarah Cliffe. 2020. *Trust, Inequality, and COVID-19 in Low-Income Countries*. NYU Center on International Cooperation (May)
- Zak, Paul and Stephen Knack. 2001. *“Trust and Growth,”* Economic Journal 111, pp. 295-321.
- Zmerli, Sonja and Tom W.G. Van Der Meer. 2017a. *Handbook of Political Trust*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing

## Annexe 1. Liste des enquêtes sur la confiance en 2019-2021

Tableau 2. Enquêtes récentes sur la confiance

| Organisation  | Echantillon et couverture   | Dates   |
|---|---|---|
| Afro Baromètre  | Série 7 : 1000 participants, représentatif niveau national, pas de questions sur COVID-19, enquête en présentiel.<br>Série 8 : 1200 participants, représentatif niveau national, questions sur COVID-19, enquête en présentiel.   | Série 7 2019<br>Série 8 2021 (Fév..)  |
| Baromètre Arabe   | Vague VI comprend 3 parties : les enquêtes des Parties I, II, et III ont approximativement 1000 répondants par pays. L'utilisation d'enquête par téléphone portables a permis de conduire une recherche en conformité avec les règles en vigueur sur la distanciation sociale pendant la pandémie. Cette vague diffère des enquêtes précédentes en face-à-face. | Vague 6<br>Partie 1 : T3 2020<br>Partie 2 : T4 2020<br>Partie 3 : T1 2021                           |
| Policy Center For the New South en collaboration (Sciences po, Harvard Business School, Bocconi University) | Séries de 3 enquêtes (environ 1000 participants chacune). Questionnaire soumis en ligne ou au téléphone.<br>Questions sur COVID-19.   | Vague 1 : Juin 2020<br>Vague 2 : Juil. 2020<br>Vague 3 : Sept. 2020                                 |
| MIPA<br>Indice sur la Confiance I, II, III  | Trois vagues de l'Indice sur la Confiance avec Interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO).<br>La première vague sur le Parlement entre autres couvre 1000 personnes. La seconde sur la crise couvre 1400 personnes, la troisième sur l'administration publique pendant la pandémie couvre 1500 personnes.  | Trust Index I : Oct. 2019<br>Trust Index II : Juillet-Aout 2020<br>Trust Index III : Oct.-Nov. 2021 |
| Partnership for Evidence-Based Response to COVID-19 (PERC) survey   | Deux vagues d'enquêtes téléphoniques de 1200, se concentrant sur la pandémie.   | Vague 1 : Fév. 2021<br>Vague 2 : Sept. 2021   |
| Konrad Adenauer Stiftung - KAS<br>PoDiMed 2020  | Enquêtes d'opinion représentatives au niveau national de 1800 répondants environ – sur la confiance dans les institutions politique à MENA  | Oct. – Déc. 2020.   |
| HCP dans l'indice de confiance des ménages  | 3000 ménages par trimestre couverts par une enquête essentiellement sur leur situation économique et financière   | Trimestrielle   |

## Annexe 2: Description et Echantillon de l'Enquete

**La principale valeur ajoutée de l'enquête de la Banque mondiale est la taille de son échantillon qui permet une meilleure inférence infranationale.** Les mesures régionales et internationales utilisées pour évaluer la confiance présentent des lacunes liées à leur couverture qui est souvent inégale à la fois entre les pays et dans le temps. La plupart des données d'enquête proviennent d'un petit échantillon (c'est-à-dire de 1 000 à 1 500 répondants par pays), ce qui exclut toute analyse intra-pays et ne permet pas toujours d'être représentatif de l'ensemble de la population. L'enquête de la Banque mondiale s'est déroulée entre les mois de mai et juin 2021 et a porté sur 6 000 répondants, créant ainsi un échantillon national représentatif de répondants âgés de 18 ans et plus, sélectionnés selon la méthode des quotas (âge, sexe, catégorie socio-professionnelle), à la suite d'une stratification par région. Cela signifie que chaque région, chaque groupe d'âge, de sexe et de revenu contenait un niveau relativement élevé de répondants par rapport aux autres enquêtes décrites ci-dessus. L'enquête a été administrée par téléphone via un système CATI. Il est à noter que l'enquête s'est déroulée dans le contexte de la pandémie COVID-19 et quelques mois avant les élections locales et nationales au Maroc.

**Toute inférence sur la confiance basée sur des enquêtes se heurte à certaines réserves empiriques.** Selon le rapport 2020 de la Banque mondiale élaboré par Kumagai & Iorio, la mesure de la confiance par le biais d'enquêtes présente deux inconvénients majeurs. Premièrement, lors de l'analyse des données d'enquête, il est difficile de déterminer si les coefficients mesurent ce qu'ils sont censés mesurer ou si la confiance est corrélée avec d'autres déterminants - éventuellement omis - de la légitimité, du respect des règles, etc. Deuxièmement, les enquêtes ne mesurent pas le comportement réel, mais les intentions et sont donc très subjectives. Les différences de formulation des questions de confiance doivent être interprétées avec prudence, car elles peuvent influencer les personnes interrogées. L'Afrobaromètre, par exemple, demande quel est le degré de « confiance » des personnes interrogées envers le gouvernement. L'enquête WVS pose des questions sur la « confiance » dans une liste d'« organisations », incluant le gouvernement. Dans un cas, la « confiance » peut évoquer davantage les dimensions de compétence, alors que dans l'autre elle peut plutôt se rapporter aux dimensions d'intégrité et de valeur. Les aspects culturels, tels que la langue des répondants à l'enquête, ainsi que les méthodes doivent être pris en considération. Concernant la formulation des questions, la mesure de la confiance de l'Afrobaromètre est l'une des plus précises parmi les enquêtes internationales. Elle pose des questions plus spécifiques sur les performances du gouvernement dans divers secteurs ou domaines politiques. Toutefois, l'instrument d'enquête standard d'Afrobaromètre recueille des informations uniquement dans la langue maternelle de l'enquêteur, qui peut ne pas être la langue maternelle des personnes interrogées. L'enquête 2021 de la Banque mondiale ne permet pas d'analyser les séries chronologiques et se concentre davantage sur l'analyse des variations au sein d'une section transversale fixe, mais d'autres enquêtes peuvent fournir des informations sur l'évolution de la confiance au cours des dernières années

Tableau 3. Échantillon de l'enquête sur la confiance

| Catégories d'âge | Données du HCP 2014         |                   |                   | Taille de l'échantillon N=6008 |                   |                   |
|------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|
|                  | Pourcentage total du groupe | Pourcentage homme | Pourcentage femme | Pourcentage total du groupe    | Pourcentage homme | Pourcentage fe.,e |
| 18-19 ans        | 3%                          | 50%               | 50%               | 4%                             | 36%               | 64%               |
| 20-24 ans        | 7%                          | 50%               | 50%               | 12%                            | 49%               | 51%               |
| 25-30 ans        | 7%                          | 49%               | 51%               | 19%                            | 40%               | 60%               |
| 31-34 ans        | 5%                          | 49%               | 51%               | 10%                            | 43%               | 57%               |
| 35-40 ans        | 6%                          | 49%               | 51%               | 19%                            | 45%               | 55%               |
| 41-44 ans        | 4%                          | 49%               | 51%               | 9%                             | 65%               | 35%               |
| 45 -50 ans       | 5%                          | 49%               | 51%               | 13%                            | 47%               | 53%               |
| 51-54 ans        | 3%                          | 49%               | 51%               | 6%                             | 69%               | 31%               |
| 55-60 ans        | 4%                          | 51%               | 49%               | 5%                             | 51%               | 49%               |
| 61-65 ans        | 2%                          | 51%               | 49%               | 2%                             | 62%               | 38%               |
| Plus de 65 ans   | 4%                          | 48%               | 52%               | 2%                             | 71%               | 29%               |
| Total            | 100%                        | 49%               | 51%               | 100%                           | 48%               | 52%               |

De plus, l'échantillonnage a assuré la représentativité entre les populations urbaines et rurales. Selon le HCP 2014, 41,12% de la population était rurale. Dans l'échantillon, 41,5 % sont catégorisés comme ruraux. Cela répond à une critique commune d'autres enquêtes largement utilisées dans la région qui ciblent de manière disproportionnée la population urbaine.

## Annexe 3. Résultats économétriques

Tableau 4. Moteurs de confiance (régression logistique ordonnée)

|   | (1)<br>Confiance<br>institutionnelle | (2)<br>Confiance<br>institutionnelle | (3)<br>Confiance<br>institutionnelle | (4)<br>Confiance<br>institutionnelle | (5)<br>Confiance<br>institutionnelle | (6)<br>Confiance<br>institutionnelle | (7)<br>Confiance<br>institutionnelle | (8)<br>Confiance<br>institutionnelle |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Satisfaction avec la sécurité                       | 0.681***<br>(0.0613)                 |                                      |                                      |                                      |                                      |                                      |                                      | 0.247***<br>(0.0533)                 |
| Satisfaction avec l'éducation et la santé           |                                      | 1.003***<br>(0.0760)                 |                                      |                                      |                                      |                                      |                                      | 0.243***<br>(0.0860)                 |
| Satisfaction avec l'eau et l'assainissement         |                                      |                                      | 0.740***<br>(0.0399)                 |                                      |                                      |                                      |                                      | 0.269***<br>(0.0543)                 |
| Satisfaction avec la performance économique (Index) |                                      |                                      |                                      | 0.938***<br>(0.0788)                 |                                      |                                      |                                      | 0.164**<br>(0.0741)                  |
| Perceptions d'intégrité (Index)                     |                                      |                                      |                                      |                                      | 1.476***<br>(0.103)                  |                                      |                                      | 0.615***<br>(0.102)                  |
| Perceptions d'équité (Index)                        |                                      |                                      |                                      |                                      |                                      | 0.538***<br>(0.0563)                 |                                      | 0.181***<br>(0.0546)                 |
| Crédibilité des politiques publiques                |                                      |                                      |                                      |                                      |                                      |                                      | 0.698***<br>(0.100)                  | 0.331***<br>(0.0617)                 |
| Région  | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    |
| Urbain/rural  | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    |
| Genre   | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    |
| Age   | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    |
| Statut marital                                      | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    |
| Taille du foyer                                     | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    |
| Revenus   | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    |
| Education   | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    |
| Statut laboral                                      | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    |
| /cut1   | 0.614<br>(0.420)                     | 0.714**<br>(0.350)                   | 0.658*<br>(0.384)                    | 0.271<br>(0.437)                     | 1.092**<br>(0.455)                   | -0.202<br>(0.376)                    | 0.0786<br>(0.371)                    | 2.748***<br>(0.476)                  |
| /cut2   | 1.549***<br>(0.425)                  | 1.684***<br>(0.359)                  | 1.611***<br>(0.395)                  | 1.217***<br>(0.455)                  | 2.063***<br>(0.468)                  | 0.657*<br>(0.391)                    | 0.969***<br>(0.370)                  | 3.812***<br>(0.497)                  |
| /cut3   | 3.717***<br>(0.452)                  | 4.006***<br>(0.390)                  | 3.826***<br>(0.513)                  | 3.501***<br>(0.480)                  | 4.349***<br>(0.471)                  | 2.687***<br>(0.467)                  | 3.077***<br>(0.395)                  | 6.317***<br>(0.483)                  |
| Observations  | 5,916                                | 5,916                                | 5,916                                | 5,916                                | 5,916                                | 5,916                                | 5,916                                | 5,916                                |

Erreurs standard groupées par région entre parenthèses  
\*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1

Source des données : Enquête de la Banque mondiale sur la confiance (2021). L'Indice de Satisfaction à l'égard de la Performance Économique établit la moyenne de deux variables : la satisfaction à l'égard de l'amélioration des conditions de vie des pauvres et la satisfaction à l'égard de la création d'emplois. L'Indice de Perception de l'Intégrité calcule la moyenne des variables mesurant la satisfaction à l'égard de la lutte contre la corruption, le sentiment que des pots-de-vin, des cadeaux ou des faveurs sont nécessaires pour être mieux traité par l'administration publique, la confiance dans la gestion des fonds publics par le gouvernement et la perception de la fréquence de la corruption. L'Indice de Perception de l'Équité fait la moyenne des variables mesurant la perception d'un traitement équitable par l'administration publique et la perception que les personnes aisées sont traitées équitablement par le système judiciaire. La variable dépendante « Confiance Institutionnelle » présentée dans ce modèle fait référence à la confiance dans le pouvoir exécutif.

Les coefficients de régression montrent la direction et la force de la corrélation entre les différents moteurs et le niveau de confiance institutionnelle. Un coefficient positif indique une corrélation positive : à mesure que la perception de la performance, de l'intégrité ou de l'équité du gouvernement s'améliore, la confiance augmente également. Des coefficients plus élevés indiquent des augmentations plus importantes. L'écart-type entre parenthèses sous le coefficient représente la signification statistique et un écart-type plus faible par rapport au coefficient exprime une signification statistique plus élevée. Tous

les coefficients de régression rapportés dans le Tableau 1 sont positifs et statistiquement significatifs au niveau de 0,01 (sauf pour la performance économique au niveau de 0,05).

Les résultats résistent bien aux nombreuses spécifications différentes du modèle ainsi qu'à l'inclusion de variables de contrôle supplémentaires. En effet, les résultats sont robustes à diverses spécifications du modèle, y compris l'opérationnalisation de la variable dépendante en tant qu'institutions législatives, ou un indice des institutions représentatives (exécutif et législatif). Ils sont également robustes à l'inclusion de contrôles supplémentaires, y compris un contrôle de l'attitude positive intrinsèque des individus. Il est intéressant de noter que les coefficients sont globalement similaires, que la variable dépendante soit fondée sur la confiance dans l'exécutif, dans le législatif ou un indicateur des deux. La principale différence est que la crédibilité de la politique est plus fortement associée à la confiance dans l'exécutif que dans le législatif, et que la satisfaction des services est plus fortement associée à la confiance dans le législatif que dans l'exécutif.