



L'impact de la qualité perçue des services publics communaux sur la satisfaction des usagers : une étude empirique

The impact of the perceived quality of municipal public services on user satisfaction: an empirical study.

Auteur 1 : EL ABDALI Abdelmoumen,

El ABDALI Abdelmoumen, (<https://orcid.org/0009-0002-0267-8993>, Doctorant.)
Université Moulay Ismail / Faculté des sciences juridiques économiques et sociales

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

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

Pour citer cet article : El ABDALI .A (2023) « L'impact de la qualité perçue des services publics communaux sur la satisfaction des usagers : une étude empirique », African Scientific Journal « Volume 03, Numéro 20 » pp: 350 – 372.

Date de soumission : Septembre 2023

Date de publication : Octobre 2023



DOI : 10.5281/zenodo.10040907
Copyright © 2023 – ASJ



Résumé

Depuis l'adoption de la Constitution de 2011, la mise en œuvre de la régionalisation avancée, ainsi que la promulgation des lois organiques régissant les collectivités territoriales, les Communes marocaines se sont trouvées devant une responsabilité de plus en plus grandissante en matière de fourniture des services publics locaux répondant aux normes de qualité, et ambitionnant à satisfaire les usagers et d'être à la hauteur de leurs attentes.

Certes, la littérature théorique et empirique a confirmé l'existence d'une relation causale entre la qualité perçue et la satisfaction des services dans le cadre des services fournis par les entreprises du secteur privé, mais, la présente étude essaie d'évaluer cette relation causale dans le cadre des services publics prestés par les Communes. Pour ce faire, et en s'appuyant sur des travaux de recherche théoriques et empiriques relatifs à ce sujet, nous avons mené une étude empirique, sur un échantillon de 200 individus résidant dans la Commune Urbaine de Sidi Kacem, pour évaluer l'impact de la qualité perçue des services publics communaux sur la satisfaction des usagers.

Les résultats obtenus ont montré que les dimensions « serviabilité » du personnel de la Commune, « fiabilité » et « tangibilité » des services communaux, retenues dans la mesure de la « qualité perçue », ont un impact positif et significatif sur la « satisfaction » des usagers, tandis que l'impact de la dimension « transparence » est non significatif.

Mots clés : Service public – qualité perçue – satisfaction – collectivités territoriales

Abstract

Since the adoption of the 2011 Constitution, the implementation of advanced regionalisation, and the promulgation of organic laws governing local authorities, Moroccan municipalities have found themselves increasingly responsible for providing local public services that meet quality standards, and aim to satisfy users and live up to their expectations.

While theoretical and empirical literature has confirmed the existence of a causal relationship between perceived quality and service satisfaction in the context of services provided by private sector companies, this study attempts to assess this causal relationship in the context of public services provided by local authorities. To this end, and drawing on theoretical and empirical research on the subject, we carried out an empirical study on a sample of 200 users living in the Sidi Kacem Urban Municipality, to assess the impact of the perceived quality of municipal public services on user satisfaction.

The results showed that the dimensions « helpfulness » of the municipality's staff, « reliability » and « tangibility » of municipal services, used to measure « perceived quality », had a positive and significant impact on user « satisfaction », while the impact of the « transparency » dimension was not significant.

Keywords : Public service - perceived quality - satisfaction - local authorities

Introduction

La longue expérience qu'a accumulée le Maroc en matière de décentralisation/déconcentration, l'adoption de la nouvelle Constitution de 2011, la mise en œuvre de la régionalisation avancée, ainsi que la promulgation des lois organiques¹ régissant les collectivités territoriales (CT), sont tous des facteurs qui ont fait de ces dernières des actrices clés dans le processus de développement socioéconomique au niveau territorial. De ce fait, et en bénéficiant de larges prérogatives, elles ont pris la relève d'assurer des services publics locaux, et de satisfaire un besoin d'intérêt général, tout en respectant les normes de qualité, de continuité et de durabilité. Subséquemment, et en vertu du principe de subsidiarité, les CT assument la responsabilité juridique de produire, d'organiser, et de gérer les affaires publiques relevant de leur domaine de compétence². Cette responsabilisation revient au fait qu'elles représentent l'institution la plus proche des besoins concrets et spécifiques de la population locale. Il s'agit, en fait, d'un contrat social synallagmatique au terme duquel la CT s'engage à assurer des services publics locaux de qualité, basés sur l'efficacité et l'efficience, et qui conviennent aux aspirations et aux besoins prioritaires et spécifiques des usagers qui devraient, en retour, s'acquitter de leurs obligations fiscales et/ou parafiscales.

A noter que la nécessité d'adopter une approche démocratique et participative dans l'organisation de la relation des citoyens avec les personnes (publiques ou privées) qui se chargent de la gestion des affaires publiques est un principe constitutionnel appuyé par la loi 54-19 portant Charte des services publics³. C'est une démarche participative qui vise à impliquer l'utilisateur⁴ dans le processus de l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de la qualité des services prestés.

Par ailleurs, si la satisfaction des usagers constitue la raison d'être d'un service public, et un objectif que les CT s'efforcent d'atteindre, la mesure de cette satisfaction devrait être au cœur de l'action publique. Car s'il est habituel d'entendre parler de la qualité perçue et de la mesure

¹ Il s'agit de la loi organique des régions n° 111.14, la loi n° 112.14 relative aux préfectures et provinces, et la loi organique des Communes n° 113.14, publiées sur le Bulletin Officiel n° 6380 le 23 Juillet 2015.

² Selon la loi organique 14-113, les Communes ont des responsabilités propres (distribution d'eau potable et électricité, transport public urbain, éclairage public, assainissement liquide et solide et traitement des eaux usées, etc.), transférées (le développement de l'économie locale et promotion de l'emploi, préservation des spécificités culturelles locales et développement du patrimoine, etc.), et partagées (Protection et restauration des monuments historiques et préservation des sites naturels ; réalisation et entretien des ouvrages et équipements hydrauliques)

³ Les régions et les communes sont englobées dans le champ d'application de la Charte des services publics depuis l'année 2022

⁴ Larroque (1933), présente l'utilisateur comme « celui dont la satisfaction est l'objet même du service. Bénéficiaire et fin du service, l'utilisateur pourra non seulement exercer un contrôle sur l'organisation générale du service, mais encore en exiger le fonctionnement à son profit : il a un droit au service »

de la satisfaction dans les pratiques des entreprises du secteur privé, ceci constitue, relativement, une « nouveauté » dans le cas des services publics et des services publics locaux dans notre cas. C'est une approche permettant aux CT de surveiller, d'analyser et d'évaluer la performance des services fournis, d'un côté, et de juger le degré de satisfaction de l'utilisateur de l'autre côté.

Dans ce sens, le présent article, s'intéresse à étudier la relation causale entre la « qualité perçue » et la « satisfaction » dans le cadre des services publics locaux assurés par les Communes. Dans un autre sens, nous allons essayer de répondre à la question principale suivante : « **Dans quelle mesure la qualité perçue des services publics communaux impacte la satisfaction des usagers ?** » Pour ce faire, nous allons scinder notre travail en deux axes. Le premier formera un cadre théorique visant à définir les concepts clés mobilisés à savoir : service public local, satisfaction, et qualité perçue, et à présenter les contributions théoriques et empiriques explicatives des liens entre la qualité perçue et la satisfaction. Le deuxième axe exposera la méthodologie utilisée pour mesurer, analyser, tester et valider le modèle conceptuel, et discutera les résultats obtenus, les limites et les perspectives de la présente recherche.

Nous précisons que notre terrain d'investigation est la Commune Urbaine de Sidi Kacem (CUSK)⁵, au niveau de laquelle nous avons organisé une enquête par questionnaire auprès d'un échantillon de 200 résidents.

⁵ La commune urbaine de Sidi Kacem se situe au Nord-Ouest du Maroc, capitale de la province de Sidi Kacem, au niveau de la région Rabat-Salé-Kenitra (RSK), elle s'étend sur une superficie de 23,6 km², sur les axes Meknès (45 km)-Tanger (210 km) et Fès (85 km)-Rabat (120 km). Sa population est recensée à 75 672 habitants (recensement général de 2014) et s'est élevée à 74 144 habitants en 2021 (d'après le HCP, les projections de la population totale entre 2014 et 2030)

1. Cadre théorique

1.1 Définition des concepts

1.1.1 Le concept de service public et de service public local

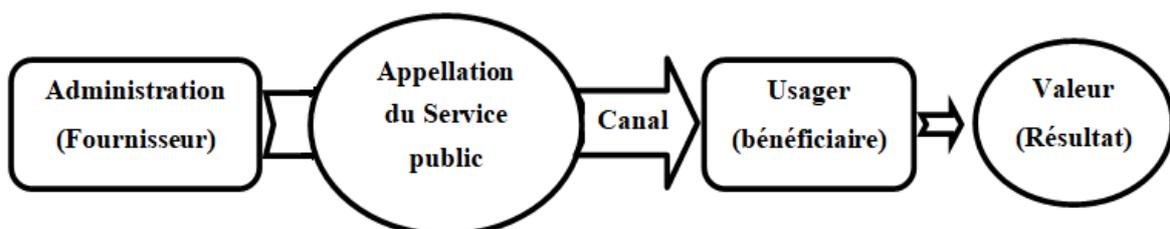
Le juriste français Duguit (1859-1928), définit un service public comme étant « *toute activité dont l'accomplissement doit être assurée, réglée et contrôlée par les gouvernements* ». Pour Jèze (1914), sont uniquement et exclusivement qualifiés de services publics « *les besoins d'intérêt général que les gouvernants d'un pays donné et à une époque donnée ont décidé de satisfaire par le procédé du service public* ».

A partir de ces deux définitions, il s'avère que la gestion des services publics relève de la responsabilité d'une personne de droit public (l'Etat, les collectivités territoriales les administrations publiques, etc.), qui, dans le cas où elle est assurée par une personne de droit privé, « *conserve un pouvoir de détermination des règles fondamentales d'organisation et de fonctionnement du service ainsi que la faculté d'imposer à la personne privée des orientations générales* » (Esplugas, cité dans Sabadie, 2001). C'est-à-dire qu'un service public est une activité qui ne peut être exercée sans « *maîtrise ou régulation publique* ». Il est directement assuré par une autorité publique ou sous son contrôle.

Selon le référentiel des services publics du Ministère de la Réforme de l'Administration et de la Fonction Publique (MRAFP), un service public est « *une prestation fournie par l'administration au bénéfice des usagers, ayant pour but ultime de répondre au besoin des usagers que ce soit des personnes physiques ou morales en leur apportant une valeur.* » Cette valeur fait référence au résultat final obtenu après l'utilisation/consommation d'un service public dédié à la satisfaction d'un besoin spécifique chez l'utilisateur.

Cette définition proposée par le référentiel du MRAFP met en relief cinq composantes édifiant la notion de service public (voir figure n°1).

Figure 1 : Composantes d'un service public selon le référentiel des services publics du MRAFP



Source : adapté par nos soins

Quant à l'expression « service public local », Troger (1995) le définit comme étant « *toutes les prestations d'intérêt général faisant partie des attributions des collectivités locales* ». Cette définition fait référence aux services prestés au niveau d'un territoire plus réduit que la nation. C'est l'ensemble des activités exercées par des entités infranationales telles que les régions, les communes, etc., afin de satisfaire un besoin d'intérêt général local.

Les services publics locaux sont destinés à améliorer la qualité de vie des citoyens, à favoriser le développement local et à répondre aux besoins prioritaires et spécifiques de chaque communauté. Ils ont pour finalité de créer des sociétés locales plus justes, inclusives et prospères. Ces principes sont consacrés par la Constitution marocaine dans son article 154 qui stipule que les services publics « *... sont soumis aux normes de qualité, de transparence, de reddition des comptes et de responsabilité* ».

1.1.2 Le concept de qualité perçue

Avant de présenter une définition pour le mot « qualité », il faut mentionner que la diversité de ses aspects n'a abouti à aucun consensus sur sa conceptualisation (Parasuraman et al, 1988), et qu'il n'existe pas une définition parcimonieuse et globale pour la définir (Reeves et Bednar, 1994).

De manière générale, l'Association Française de Normalisation (l'AFNOR) définit la qualité, tout court, comme étant « *l'aptitude d'un produit à satisfaire les besoins des utilisateurs* ». De son côté Crosby (1979) a dit que la qualité est « *la conformité aux exigences* ». Quant à « la qualité perçue », Zeithaml (1988) la présente comme « le jugement global concernant la supériorité ou l'excellence d'un produit ».

Dans une définition relative aux services, Parasuraman, et al, (1985) considèrent que « la qualité d'un service est définie comme un jugement global ou une attitude relative à l'excellence ou à la supériorité globale du service ». Aussi, selon Parasuraman et al, (1988), la qualité est « l'impression qu'a le client du service fourni ». De son côté, Lewis (1994), suggère que « la qualité perçue d'un service est le jugement du consommateur dérivé après avoir comparé ses attentes avec ses perceptions de la performance réelle du service ».

1.1.3 Le concept de satisfaction

La littérature présente une variété de définition pour le mot « satisfaction », et marque l'absence d'une définition consensuelle et uniforme. Selon Giese (2000), les chercheurs sont incapables de choisir une définition appropriée pour un contexte donné, ou de développer des mesures valides de la satisfaction, ou même de comparer et d'interpréter les résultats empiriques.

Or, Giese a proposé un cadre définitionnel de la satisfaction basé sur l'assemblage des points communs des définitions suggérées par la littérature, ainsi que les points de vue des consommateurs. Il a conclu que toutes les définitions de la satisfaction partagent, généralement, trois composantes communes : c'est une réponse émotionnelle ou cognitive à un thème particulier, qui se rapporte à un point particulier (attentes, produit, expérience de consommation, etc.), et qui se produit à un moment donné (après consommation, après choix, Selon Oliver (1981), les chercheurs ont défini la satisfaction en termes de réponse aux besoins, d'état cognitif de plaisir/déplaisir, d'évaluation des attributs ou des avantages, et d'évaluation subjective. Elle est considérée comme une réponse émotionnelle à l'expérience d'un produit. Pour Oliver toujours, la satisfaction résulte de l'interdépendance d'un certain nombre de variables. Quant à Tse et Wilton (1988), la satisfaction est « la réponse du consommateur à l'évaluation de l'écart perçu entre ses attentes antérieures (ou quelques autres normes de performance) et la performance actuelle du produit telle que perçue après sa consommation. »

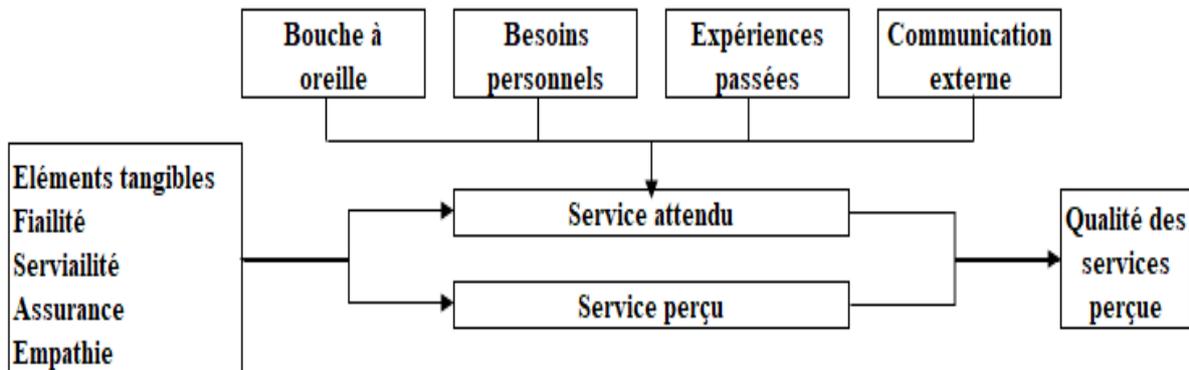
1.2 La mesure de la qualité perçue d'un service public

Le caractère intangible d'un service rend difficile la mesure de sa qualité, puisqu'elle se réfère à une évaluation subjective (Zeithaml, 1988). C'est pourquoi, selon Marchesnay (1986), il est indispensable, pour mesurer la qualité d'un service, de s'orienter vers « *les approches socioculturelles en termes de perception de satisfaction de l'utilisateur* » (cité dans Boyer et Nefzi, 2009). Ainsi, s'il est courant d'entendre parler de la qualité, de la qualité perçue et de la mesure de la satisfaction des clients envers un produit/service dans les pratiques des entreprises du secteur privé, ceci constitue, relativement, une « nouveauté » dans le cas des services publics prestés par des personnes de droit public (l'Etat, les collectivités territoriales, les administrations publiques, etc.). Warin (1999), a dit que « *la satisfaction des usagers des services publics et des administrations devient un indicateur de choix de la performance publique* ».

Ainsi, les modèles issus de la pratique industrielle ont proposé des mesures de la qualité dans le cadre des services fournis par les entités publiques territoriales telles que les certifications « Qualiville » destinée aux Communes, « QualiCG » pour les conseils généraux, « QualiPref » pour les préfetures, et autres. Toutefois, ces certifications ne confirment nullement si les clients/usagers perçoivent véritablement la qualité attendue, puisqu'ils se focalisent sur une évaluation et un pilotage internes. Par ailleurs, d'autres modèles de mesure s'intéressant, en premier lieu, à la perception des clients/usagers ont été conçus, tels que le « *Management Accountability Framework* » au Canada, et le « *Common Assessment Framework* » (Cadre d'Autoévaluation des Fonctions Publiques) en France et au pays de l'OCDE.

En outre, le modèle SERVQUAL de Parasuraman et al, (1988) (voir figure n°2), a été conçu pour mesurer la qualité perçue des services dans le cadre du secteur privé sur la base d'un certain nombre de dimensions. Ces dimensions ont été projetées telles quelles pour servir des recherches ambitionnant à mesurer la « qualité perçue » au niveau des services publics.

Figure 2 : Le modèle SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml et Berry (1988)



Source : Reproduit à partir de « La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts », par Boyer, A., & Nefzi, A., 2009. *La Revue des Sciences de Gestion*, (3_4), p.50.

Comme exemples, Anderson (1995), à l'aide des dimensions de SERVQUAL, a mesuré la qualité des services fournis par une clinique de santé universitaire publique⁶. Egalement, Wisniewski (2001), en se servant de l'approche SERVQUAL, a réalisé une étude pour évaluer la satisfaction des clients dans le secteur public (conseils écossais). De leur côté, Donnelly, Kerr, Rimmer, et Shiu (2006) ont mené une étude pour explorer l'application de l'approche SERVQUAL pour accéder à la qualité de service de la police de Strathclyde en Écosse.

Dans une recherche adaptée au contexte local (cas d'une CT), Goudarzi et Guenoun (2010) ont proposé une conceptualisation hybride⁷ de la qualité perçue. Ils ont proposé un modèle de mesure de la « qualité des services publics » testé dans un contexte communal. Les chercheurs ont procédé par une analyse factorielle exploratoire sur 40 items évaluant la qualité de service, et ce, à partir de l'exploitation des données collectées à partir de l'administration d'un

⁶ La clinique du centre de santé de l'Université de Houston

⁷ Il s'agit d'un mariage entre les dimensions relatives aux principes de l'action publique et celles retenues dans la modélisation de la qualité perçue dans le secteur privé

questionnaire (en face à face) auprès de 251 répondants. L'analyse factorielle exploratoire menée leur a conduit à retenir 6 dimensions de « la qualité des services publics ».

De ce fait, mesurer la satisfaction des usagers et leur perception envers la qualité des services publics constitue une sorte de tableau de bord permettant d'analyser les écarts entre la qualité réellement perçue et celle attendue, et, par conséquent, de surveiller et d'évaluer la performance desdits prestations pour, ensuite, les adapter aux besoins, aux aspirations et aux attentes des citoyens.

1.3 Le lien entre la qualité perçue et la satisfaction

La qualité perçue d'un service et la satisfaction sont des concepts liés, très proches et parfois confondus, mais qui ne sont pas exactement les mêmes. Le premier est basé sur des évaluations cognitives à long terme des services prestés par une organisation : c'est un résultat cumulatif de jugements dans le temps. Tandis que le deuxième est une réaction émotionnelle à court terme : c'est un construit situationnel relatif à une expérience de service spécifique.

La qualité perçue et la satisfaction sont des concepts interdépendants qui s'influencent mutuellement, certes, mais la littérature relative à leur ordre causal a présenté des points de vue divergents. D'après Parasuraman et al. (1994), il n'y a pas de consensus dans la littérature et parmi les chercheurs sur le lien de causalité entre les deux concepts. Il s'agit, selon les mêmes auteurs, d'une question complexe caractérisée par une confusion quant à la distinction entre les deux concepts ainsi qu'à la direction causale de leur relation.

Les recherches conceptuelles et empiriques de Parasuraman et al. (1994), Rust et Oliver (1994), Anderson et Sullivan (1993), Chumpitaz et Swaen (2004), Tsapi et Kaissou (2020), et autres, ont conclu que « la qualité est un antécédent de la satisfaction ». Ainsi, Anderson et Sullivan (1993), dans leur étude sur « *Les antécédents et les conséquences de la satisfaction du client* » constatent que la satisfaction est mieux spécifiée en tant que fonction de la qualité perçue, et que la qualité a un impact plus important sur la satisfaction et les intentions de rachat. Pour Rust et Oliver (1994), la satisfaction (ou l'insatisfaction) résulte de l'expérience de la qualité d'un service et de la comparaison de cette expérience avec ce qui était attendu. De leur côté, Tsapi et Kaissou (2020), dans une étude quantitative sur « *L'impact de la qualité perçue du service sur l'engagement des clients des banques* », montrent que « les clients s'engagent principalement au regard de la perception qu'ils ont de la fiabilité du prestataire de service bancaire ». Quant à Chumpitaz et Swaen (2004), ils dévoilent « l'influence positive des dimensions de la qualité perçue sur la satisfaction des clients ».

A l'inverse, les recherches d'Oliver (1980), de Bitner (1990) et autres, considèrent la satisfaction comme un antécédent de la qualité perçue. Par exemple, pour Oliver (1980) « la satisfaction résulte d'une expérience de consommation et conduit à une attitude globale sur la qualité des services ». De même, les recherches de Bitner (1990) montrent que la qualité perçue est une variable médiatrice entre la satisfaction et les intentions comportementales.

A la lumière de ce qui précède, et en adoptant les conclusions de Parasuraman et al. (1994), Rust et Oliver (1994), Anderson et Sullivan (1993), Chumpitaz & Swaen (2004), Tsapi et Kaissou (2020), pour lesquels la qualité perçue constitue un antécédent de la satisfaction, nous formulons l'hypothèse (H1) suivante : « **La qualité perçue des services publics prestés par la Commune pourrait avoir un impact positif sur la satisfaction des usagers.** »

Cette hypothèse est subdivisée en sous-hypothèses suivantes :

- **H1.1** : La serviabilité du personnel de la Commune pourrait avoir un impact positif sur la satisfaction des usagers ;
- **H1.2** : La transparence du personnel de la commune pourrait avoir un impact positif sur la satisfaction des usagers ;
- **H1.3** : La fiabilité des services publics rendus par la commune pourrait avoir un impact positif sur la satisfaction des usagers ;
- **H1.4** : La tangibilité des services publics rendus par la commune pourrait avoir un impact positif sur la satisfaction des usagers ;

Après avoir examiné la littérature relative à notre sujet, et dans le but de tester et de déterminer la validité de nos hypothèses de recherche, notre travail sera complété par une étude empirique. Cette étape vise à vérifier sur le terrain, auprès d'un échantillon de 200 individus, l'impact que pourrait exercer la qualité perçue (variable explicative) sur la satisfaction des usagers (variable à expliquer) dans le cadre des services publics fournis par la Commune. Ce qui, enfin, permettra d'accepter ou de réfuter lesdites hypothèses.

2. L'impact de la qualité perçue sur la satisfaction : une étude empirique

1.4 Démarche méthodologique

Notre étude est de type confirmatoire, et s'inscrit dans une approche purement quantitative. Les variables mobilisées (facteurs) tirées de la revue de littérature sont de nature latente (non manifeste), et sont appréhendées à travers une série des échelles de mesure à plusieurs items. Ces derniers sont empruntés des études antérieures, avec adaptation à notre contexte d'étude. L'objet de notre étude empirique est de tester et de déterminer la validité de nos hypothèses. Il

s'agit de vérifier empiriquement comment la qualité perçue des services publics rendus par la Commune pourrait impacter la satisfaction des usagers locaux.

Afin de recueillir des données observables et mesurables dans le monde réel, nous avons procédé à l'organisation d'une enquête par questionnaire courant 2023, auprès d'un échantillon de 200 individus (personnes physiques) en mode face à face. Les échelles de mesure retenues ont été opérationnalisées avec l'échelle de Likert à cinq points (allant de « pas du tout d'accord » jusqu'à « tout à fait d'accord »). Les enquêtés ciblés devraient remplir les conditions suivantes :

- Etre un résident de la CUSK jusqu'au moins Juin 2023.
- Durée de résidence minimum est de cinq ans.
- Etre âgé(e) de 18 ans et plus.

Tout d'abord, nous allons procéder à l'opérationnalisation des variables de la recherche « qualité perçue » et « satisfaction ». Ensuite, nous allons procéder au test de validité et de fiabilité des instruments de mesure (analyse exploratoire). Enfin, nous allons tester la validité de nos hypothèses de recherche tout en expérimentant les liens de causalité entre les différentes variables.

1.5 Opérationnalisation des variables de la recherche

Afin d'opérationnaliser nos différentes variables de mesures nous nous sommes basés sur des échelles de mesures déjà existantes dans la littérature.

1.5.1 Opérationnalisation de la variable qualité perçue des SPC

Parasuraman et al. (1985, 1988) ont développé un modèle baptisé SERVQUAL (modèle client) à cinq dimensions permettant de mesurer la qualité des services prestés par les entreprises du secteur privé. Sur la base de ce modèle, d'autres chercheurs ont proposé des modèles permettant de mesurer la qualité perçue dans le cadre des services publics. Ainsi, Sabadie (2001) a proposé un modèle à six dimensions baptisé « client et légal ». De leur côté, Guenoun, Goudarzi (2010) et Guenoun, Goudarzi et Chandon (2016) ont construit un « modèle hybride » qui intègre les dimensions publiques et privées.

En se référant aux différents modèles sus-cités, nous avons pu développer -après adaptation- une batterie d'item à quatre dimensions pour pouvoir opérationnaliser la variable qualité perçue des services publics communaux (SPC) présentés comme suit :

Tableau 1 : Opérationnalisation de la variable « qualité perçue » des SPC

Dim	Codes	Items	Réf
La serviabilité	REL1	Le personnel de la Commune présente toujours de l'aide aux usagers	Modèle SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml et Berry (1985) ; Parasuraman et al. (1988) ; modèle légal de Sabadie (2003) Modèle hybride de Goudarzi et Guenoun (2010) ; modèle hybride Goudarzi et Guenoun (2016)
	REL2	Vous pouvez faire confiance aux employés de la Commune, ils sont honnêtes avec vous	
	REL3	Le personnel de la commune est respectueux et bienveillant	
	REL4	Le personnel de la commune est apte, compétent, et capable de répondre à vos demandes	
	REL5	Le personnel de la commune vous accorde une attention particulière.	
	REL6	Le personnel de la commune vous accorde une attention personnalisée	
	REL7	Le personnel de la commune a à cœur de vous aider au mieux	
La fiabilité	FIAB1	Les responsables de la Commune sont à l'écoute des attentes des usagers des services communaux	
	FIAB2	Les usagers sont sollicités pour participer à la conception et à la définition des services délivrés par la Commune	
	FIAB3	Les responsables de la Commune tiennent compte des suggestions des usagers pour faire évoluer les services rendus	
	FIAB4	Les responsables de la Commune respectent les délais d'engagement pour la fourniture des services publics	
	FIAB5	Les responsables de la Commune répondent aux demandes et aux réclamations des usagers avec rapidité et efficacité	
	FIAB6	La Commune assure des services rapides	
La tangibilité	TANG1	La commune se sert de la nouvelle technologie pour l'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers	
	TANG2	Les installations matérielles que possède la Commune sont agréables	
	TANG3	Les installations matérielles que possède la Commune sont bien aménagées	
	TANG4	Les installations matérielles que possède la Commune sont modernes.	

1.5.2 Opérationnalisation de la variable satisfaction

Afin de mesurer le niveau de satisfaction de la population locale de la CUSK vis-à-vis des services rendus par cette dernière, nous avons exploité une batterie d'items déjà existante dans la littérature (Sabadie, 2003 ; Aurier et Evrard, 1998 ; Llosa, 1996).

Tableau 2 : Opérationnalisation de la variable « Satisfaction »

Codes	Items	Références
SAT1	Globalement vous êtes satisfaits des services offerts par votre Commune	Sabadie (2003) ; Aurier et Evrard (1998) ; Llosa (1996)
SAT2	Quand vous repensez à la façon dont votre Commune rend ses services, le sentiment que vous éprouvez est plutôt agréable	
SAT3	Globalement votre Commune est bien gérée	
SAT4	Votre Commune développe des projets utiles aux habitants	
SAT5	Globalement il y a une bonne qualité de vie dans votre Commune	

1.6 Les tests de validité et de fiabilité des instruments de mesure

1.6.1 Les critères des tests de validité et de fiabilité des instruments de mesure

Dans l'objectif de tester la validité et la fiabilité de nos instruments de mesure, nous nous servons de la méthode d'analyses en composantes principales (ACP) ainsi qu'au calcul de la fiabilité des dimensions obtenues via le coefficient « Alpha de Cronbach ». En effet, l'ACP est une technique qui vise à réduire un grand nombre de variables en un plus petit ensemble de variables artificielles, appelées « composantes principales », qui expliquent la majeure partie de la variance des variables d'origine. Cette opération est complétée par la détermination du coefficient Alpha de Cronbach qui permet de s'assurer de la cohérence interne des échelles de mesure.

Ainsi, pour ce faire, nous allons procéder à l'analyse de l'unidimensionnalité de chacune des variables de mesure en précisant la variance totale expliquée et en extrayant les matrices des composantes. Ensuite, pour évaluer la validité des instruments de mesure, nous utiliserons la mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) et le test de sphéricité de Bartlett. Enfin, nous nous assurerons de la fiabilité des échelles de mesure par la détermination de l'alpha de Cronbach.

Pour accepter l'ensemble des items (indicateurs de mesure) nous devons vérifier le respect d'un certain nombre de seuils comme le montre le tableau n° 3 ci-après :

Tableau 3 : Seuils d'acceptation des indicateurs de mesure

Tests	Indicateurs de mesure	Seuils d'acceptabilité	Référence
Fiabilité	Alpha de Cronbach	0,7	Peterson, 1995
Unidimensionnalité	Nombre de facteurs extraits	Valeur propre > 1	Kaiser (1960)
	Méthode de rotation	Varimax	
Validité	Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	> 0,5	Kaiser (1974)
	sphéricité de Bartlett	0,05 <	Bourque et al (2006)

1.6.2 Les résultats des tests de validité et de fiabilité des instruments de mesure

Comme c'est montré dans le tableau n°4, les indices KMO sont tous supérieurs à 0,5 (varient entre 0,765 et 0,871), cela indique que les données sont appropriées pour une analyse factorielle. Aussi, les tests de signification de Bartlett sont tous au-dessous du seuil d'acceptabilité de 0,05.

Tableau 4 : Indice de KMO et teste de Bartlett des variables de la recherche (après épuration)

Indice KMO et test de Bartlett		Variables				
		Dimension				Satisfaction
		Serviabilité	Transparence	fiabilité	tangibilité	
Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.		,874	0,78	0,831	0,765	0,844
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-deux approximé	740,515	281,47	757,918	406,029	464,651
	Ddl	15	10	15	6	10
	Signification de Bartlett	,000	,000	,000	,000	,000

Source : output SPSS.20

L'évaluation de l'unidimensionnalité des items à travers l'ACP, nous a permis de vérifier l'existence d'une seule dimension pour l'ensemble des variables latentes

Tableau 5 : Résultats des tests de l'unidimensionnalité des variables de la recherche (après épuration)

Variabiles	Variance totale expliquée	Nombre d'axes
Serviabilité (6 items)	69,226823	1
Transparence (55,014084	1
Fiabilité (6 items)	66,144609	1
Tangibilité (4 items)	71,434325	1
Satisfaction (5 items)	66,456677	1

Source : output SPSS.20

Quant à la fiabilité interne des instruments de mesure, les résultats présentés dans le tableau n°6 montrent que les coefficients alpha de Cronbach sont tous supérieurs au seuil retenu ($\alpha > 0,7$). Ceci dit que les indicateurs de mesure de chacune des variables latentes sont cohérents et reflètent une très bonne fiabilité.

Tableau 6 : Résultats des tests de fiabilité des variables de la recherche (après épuration)

Variabiles	alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
Serviabilité	0,910	6
Transparence	0,715	5
Fiabilité	0,896	6
Tangibilité	0,864	4
Satisfaction	0,871	5

Source : output SPSS.20

Après avoir vérifié la validité, l'unidimensionnalité ainsi que la fiabilité des instruments de mesure, nous allons par la suite analyser le lien entre les variables de recherche en recourant à la mesure de la régression linéaire simple via le logiciel SPSS.

1.7 Modèle de régression et test des hypothèses

Dans le but de juger la qualité de notre modèle de régression, ainsi que de décider de confirmer ou de rejeter nos hypothèses de recherche, nous nous servons des critères de calcul du coefficient de détermination (R^2), à l'analyse des coefficients non standardisés (Bêta), et à l'examen des seuils de signification (Sig).

Tableau 7 : Seuils d'évaluation de la qualité du modèle de régression

Indicateur	Critères	Références
Coefficient de détermination (R^2)	<ul style="list-style-type: none"> • R^2 inférieur à 0,19 : « non-acceptable » • R^2 entre 0,19 et 0,33 : « faible » • R^2 entre 0,33 et 0,67 : « modéré » • R^2 supérieur à 0,67 : « substantiel » 	Chin (1998)

Le tableau n°8 nous indique le pourcentage de variabilité de la « satisfaction » expliquée par notre modèle de régression (les prédicteurs). Ainsi, les résultats montrent que **59,6 %** (C'est une valeur modérée) de la variance de la satisfaction des usagers des services publics fournis par la CUSK est expliquée par la combinaison des variables explicatives à savoir : la transparence du personnel de la Commune, leur serviabilité, la fiabilité des services publics communaux, ainsi que leur tangibilité.

Tableau 8 : Régression entre la variable satisfaction et les variables explicatives

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0,772	0,596	0,589	0,63611475

Source : output SPSS.20

Pour pouvoir déterminer la validité des sous-hypothèses une par une, nous recourons à l'analyse des coefficients non standardisés (Bêta) qui désigne l'impact exercé par chacune des variables explicatives sur la variable à expliquer, ainsi qu'à la précision du seuil de signification (Sig).

Tableau 9 : Tableau des coefficients du modèle

Modèle	Bêta	T	Sig.	
1	(Constante)		0,087	0,93
	Tangibilité des services publics communaux	0,236	3,277	0,001
	Serviabilité du personnel de la Commune	0,322	4,571	0,000
	Transparence du personnel de la Commune	-0,023	-0,357	0,721
	Fiabilité des services publics communaux	0,305	4,054	0,000

Source : output SPSS.20

En fonction des résultats présentés dans le tableau n°9, nous pouvons dire que la serviabilité du personnel de la Commune, la tangibilité, et la fiabilité des services publics communaux exerce chacune un impact positif et significatif sur la satisfaction des usagers, tandis que l'impact de

la transparence du personnel de la Commune est presque nul et non significatif. Ainsi, nous pouvons confirmer les sous-hypothèses H1.1, H1.3 et H1.4, et réfuter la sous-hypothèse H1.2.

Tableau 10 : Résultats des tests des hypothèses

	Hypothèses	Décision
H1.1	La serviabilité du personnel de la Commune pourrait avoir un impact positif sur la satisfaction des usagers	Confirmée
H1.2	La transparence du personnel de la commune pourrait avoir un impact positif sur la satisfaction des usagers	Rejetée
H1.3	La fiabilité des services publics rendus par la commune pourrait avoir un impact positif sur la satisfaction des usagers	Confirmée
H1.4	La tangibilité des services publics rendus par la commune pourrait avoir un impact positif sur la satisfaction des usagers	Confirmée

1.8 Discussion des résultats

Cette étude empirique nous a permis de constater que **la qualité perçue des services publics communaux impacte positivement et significativement la satisfaction des usagers**. Ces résultats rejoignent les propos présentés dans la revue de littérature. Nous rappelons que Parasuraman et al, (1994), Rust et Oliver (1994), Anderson et Sullivan (1993), Chumpitaz et Swaen (2004), et Tsapi et Kaissou (2020) ont confirmé que la qualité perçue est un antécédent de la satisfaction. De même, pour Anderson et Sullivan (1993), la satisfaction est spécifiée comme une fonction de la qualité perçue, et que cette dernière a un impact plus important sur la satisfaction. Aussi, Chumpitaz et Swaen (2004) ont montré l'influence positive des dimensions de la qualité perçue sur la satisfaction des clients.

En effet, les quatre dimensions retenues dans notre analyse pour évaluer la variable latente « qualité perçue » (Anderson, 1995 ; Wisniewski, 2001 ; Sabadie, 2002 ; Donnelly et al, 2006 ; Goudarzi et Guenoun, 2010), montrent que la « **serviabilité** » du personnel de la Commune et la « **fiabilité** » des services rendus exercent un impact modéré en expliquant respectivement 32,2% et 30,5% de la satisfaction des usagers, suivies par la dimension « **tangibilité** » qui en explique 23,6%. Quant à la dimension « **transparence** » du personnel, son impact est négatif, très faible (-2,3%), et non significatif (sig = 0,721).

Ces résultats sont appuyés également par les statistiques tirées du dépouillement et de l'analyse de nos questionnaires. Nous avons trouvé qu'en moyenne, 61% des usagers trouvent que le personnel de leur Commune n'est pas « serviable », et 62% d'entre eux, voient qu'il n'est pas

« transparent ». Quant à la « fiabilité » des services publics rendus, 70% des usagers disent que les responsables de la Commune ne tiennent pas en compte leurs suggestions et qu'ils ne sont pas sollicités pour participer à la conception et à la définition des services délivrés. En plus, 76% d'entre eux pensent que la Commune ne répond pas à leurs demandes avec rapidité et avec efficacité. Ces chiffres expliquent clairement pourquoi 64% des usagers enquêtés sont insatisfaits des services prestés par leur Commune, et pourquoi 68% pensent que, globalement, il n'y a pas une bonne qualité de vie.

Conclusion

Après avoir défini les concepts clés de notre recherche, et présenté les liens théoriques et empiriques entre la qualité perçue et la satisfaction, nous avons évalué, à travers une étude empirique, l'impact de la qualité perçue des services publics locaux sur la satisfaction des usagers. Pour ce faire, nous avons adopté une approche hypothético-déductive qui consiste à formuler des hypothèses testées à l'aide de données empiriques. Ces dernières ont été élaborées à partir d'une enquête par questionnaire réalisée au niveau de la Commune urbaine de Sidi Kacem, sur un échantillon de 200 individus.

Les résultats obtenus ont démontré que la satisfaction des usagers est impacté positivement et significativement par la perception de la qualité des services prestés par la Commune objet et terrain de notre étude. Ainsi, nous avons trouvé que la « serviabilité » du personnel de la Commune, « la fiabilité » et la « tangibilité » des services publics locaux prestés impactent positivement et significativement « la satisfaction » des usagers, alors que « la transparence », selon nos résultats, n'exerce aucun impact.

La présente recherche se voit comme un essai de contribution à la littérature ambitionnant à enrichir la compréhension de l'impact de qualité perçue sur la satisfaction dans un cadre autre que des entreprises du secteur privé : celui des services publics rendus par les collectivités territoriales. De même, notre travail peut utilement servir les élus locaux, les gestionnaires, et les décideurs dans le cadre de la gestion des affaires publiques au niveau local, régional et même national et dans l'évaluation de leurs relations avec les citoyens en matière de services publics. Par ailleurs, les responsables de la gestion des affaires publiques au niveau local sont appelés à internaliser une démarche d'appréciation, d'évaluation et de mesure de la satisfaction des usagers envers la qualité des services rendus à la population. C'est une mesure permettant aux usagers d'être concertés, impliqués et sollicités dans la conception et l'amélioration des services. En plus, la mise en place d'un mécanisme de réception et de traitement des réclamations⁸ pourrait constituer une source capitale pour relever les origines de dysfonctionnement des services prestés. Aussi, les réclamations constructives pourraient présenter des pistes de réformes et d'amélioration de l'efficacité et de la qualité des services publics, et un moyen de satisfaction des usagers qui voient leurs suggestions prises en considération.

⁸ Le Maroc a mis en place un portail national des réclamations (chikaya.ma). Jusqu'à septembre 2023, près de 128 392 réclamations ont été mises en ligne, dont 12 269 relatives aux collectivités territoriales.

Comme tout travail de recherche, le présent travail peut marquer certaines limites au niveau du choix des variables explicatives, la représentativité de la taille de l'échantillon, ainsi que la pertinence du choix des instruments de mesure :

Tout d'abord, le choix des variables explicatives ainsi que des échelles de mesure semble simple, mais, pratiquement, le fait de pouvoir trouver une mesure permettant au chercheur d'étudier directement la manière dont une variable dépendante est modifiée en fonction d'un changement dans un paramètre de la variable explicative est difficile voire impossible. Cela revient, dans notre cas, au fait que la qualité perçue des services publics et la satisfaction des usagers sont des concepts subjectifs. Les perceptions peuvent varier d'une personne à une autre, en fonction de divers facteurs personnels, ce qui rend difficile la mesure objective des variables latentes et de leur lien de causalité. En plus, les services publics locaux et les attentes des usagers évoluent dans le temps et dans l'espace. Ceci dit que les résultats de la présente étude peuvent être inappropriés à d'autres périodes, et/ou ne peuvent pas être généralisables à d'autres contextes géographiques.

Ensuite, le choix de la taille de notre échantillon ($n = 200$) peut être biaisé du fait que les répondants peuvent ne pas être représentatifs de la population totale. Par exemple, si seuls les usagers satisfaits ou insatisfaits sont inclus dans l'échantillon, cela peut fausser les résultats et rend difficile de généraliser les résultats à l'ensemble de la population. En plus, cette taille est relativement petite, ceci peut limiter la capacité à tirer des conclusions générales, à détecter des différences significatives entre les groupes, ou à affecter la validité du modèle et des résultats. Aussi, le jugement de l'exactitude et de la précision des réponses des enquêtés est difficile puisqu'ils peuvent être enclins à donner des réponses socialement acceptables ou à biaiser leurs réponses pour paraître plus positifs ou négatifs qu'ils ne le sont réellement.

Enfin, le modèle de recherche et les hypothèses devraient être testés avec une variété de méthodes, de contextes et de populations. De même, les instruments de mesure utilisés pour évaluer la qualité perçue des services et la satisfaction des usagers peuvent présenter des limites, notamment des problèmes de validité et de fiabilité.

Comme perspectives, et en tenant compte des limites sus-présentées, et pour pouvoir approfondir et généraliser les résultats obtenus, la présente recherche pourrait couvrir un échantillon plus large, toucher d'autres zones géographiques, être testée dans d'autres contextes, et se servir des méthodes d'analyse variées.

Bibliographie

- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing science*, 12(2), 125-143.
- Anderson, E. A. (1995). Measuring service quality at a university health clinic. *International journal of health care quality assurance*, 8(2), 32-37.
- Barbier, V., Frois, P., & Le Masne, P. (2003). Service public local et développement durable. *Revue d'Economie Régionale et Urbaine*(2), 317-338.
- Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of marketing*, 54(2), 69-82.
- Boyer, A., & Nefzi, A. (2009). La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts. *La Revue des Sciences de Gestion*, 237-238(3), 43-54. <https://doi.org/10.3917/rsg.237.0043>
- Chin, W.W. (1998) The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295, 295-336.
- Chumpitaz, R., & Swaen, V. (2004). La qualité perçue comme déterminant de la satisfaction des clients en business-to-business. Une étude empirique dans le domaine de la téléphonie. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, 19(2), 1-22.
- Crosby, P. B. (1979). Quality is free-if you understand it. *Winter Park Public Library History and Archive Collection*, 4.
- Donnelly, M., Kerr, N. J., Rimmer, R., & Shiu, E. M. (2006). Assessing the quality of police services using SERVQUAL. *Policing: an international journal of police strategies & management*, 29(1), 92-105.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of marketing science review*, 1(1), 1-22.
- Goudarzi, K., & Guenoun, M. (2010). Conceptualisation et mesure de la qualité des services publics (QSP) dans une collectivité territoriale. *Politiques et management public*, 27(3), 31-54.
- Jèze, G. (1926). Le service public. *Revista de drept public*, 93-103. Sur <https://univ-droit.fr/docs/recherche/rhfd/revues/part/41649/12-1991-p093-103.pdf>
- Ministère de la Réforme de l'Administration et de la Fonction Publique. *Référentiel des services administratifs : Définitions, classification et critère d'évaluation du niveau de maturité*

électronique. Consulté sur https://ereadiness.service-public.ma/assets/files/R%C3%A9f%C3%A9rentiel_des_services_administratifs.pdf

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.

Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of retailing*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL instrument. *Journal of retailing*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of retailing*, 70(3), 201-230.

Peterson, R. A. (1995). Une méta-analyse du coefficient alpha de Cronbach. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, 10(2), 75-88.

Reeves, C. A., & Bednar, D. A. (1994). Defining quality: alternatives and implications. *Academy of management Review*, 19(3), 419-445.

Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service quality: insights and managerial implications from the frontier. *Service quality: New directions in theory and practice*, 1-20.

Sabadie, W. (2001). Contribution à la mesure de la qualité perçue d'un service public Université des Sciences Sociales-Toulouse I].

Troger, F. (1995). Services publics: faire ou déléguer? (No Title).

Tsapi, V., & Kaissou, S. (2020). la perception de la qualité de service et l'engagement des clients de banques au Cameroun. *Revue Internationale des Sciences de Gestion*, 3(2).

Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of marketing research*, 25(2), 204-212.

Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380-388.

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of marketing*, 52(3), 2-22.

Warin, P. (1999). La performance publique : attentes des usagers et réponses des ministères. *Politiques et management public*, 17(2), 147-163.

Reeves, C. A., & Bednar, D. A. (1994). Defining quality: alternatives and implications. *Academy of management Review*, 19(3), 419-445.