

Développement et validation d'un modèle de mesure de la qualité perçue des services de la justice au Maroc

Development and Validation of a Measurement Model for Perceived Quality of Justice Services in Morocco

Auteur 1 : AOUAD Yousfi.

Auteur 2 : ZERRAA Mohcine.

Auteur 3 : EL ABDELLAOUI Mohamed.

Yousfi AOUAD, (Laboratoire de recherche LARNED, Enseignant-chercheur)
Université Hassan II Casablanca - Faculté des sciences juridiques économiques et sociales Ain Sebaa -Maroc

Mohcine ZERRAA, (Laboratoire de recherche LARNED, Doctorant)
Université Hassan II Casablanca - Faculté des sciences juridiques économiques et sociales Ain Sebaa -Maroc

Mohamed EL ABDELLAOUI, (Laboratoire de recherche LARNED, Enseignant-chercheur)
ENCG Dakhla - Maroc

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

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

Pour citer cet article : AOUAD .Y, ZERRAA .M & EL ABDELLAOUI .M (2024). « Développement et validation d'un modèle de mesure de la qualité perçue des services de la justice au Maroc », African Scientific Journal « Volume 03, Numéro 27 » pp: 0661 – 0682.

Date de soumission : Novembre 2024

Date de publication : Décembre 2024



DOI : 10.5281/zenodo.14547636
Copyright © 2024 – ASJ



Résumé

Cet article propose un modèle conceptuel innovant pour évaluer la qualité perçue des services publics de la justice au Maroc. Il s'appuie sur une revue de littérature portant sur les modèles de mesure de la qualité perçue, en général, et des services publics en particulier, tout en intégrant les spécificités du contexte marocain et de l'administration judiciaire marocaine. Ce modèle identifie des dimensions clés adaptées aux attentes des justiciables marocains pour évaluer objectivement la qualité des services offerts.

L'étude empirique menée dans le cadre de cette recherche s'est appuyée sur un échantillon de 330 observations recueillies via un questionnaire administré auprès des usagers des tribunaux marocains. Elle a permis de valider empiriquement le modèle conceptuel de la qualité perçue des services publics de la justice et ses déterminants, grâce à des analyses statistiques portant sur la validité et la fiabilité des dimensions du modèle. Les résultats obtenus offrent une compréhension approfondie des perceptions et attentes des usagers vis-à-vis du système judiciaire, tout en identifiant des axes prioritaires d'amélioration, notamment en matière de transparence et d'accessibilité.

Mots clés : Qualité perçue, Service public, Administration judiciaire marocaine, usagers.

Abstract

This article proposes an innovative conceptual model to evaluate the perceived quality of public justice services in Morocco. It is based on a literature review of perceived quality measurement models in general and public services in particular, while integrating the specificities of the Moroccan context and judicial administration. The model identifies key dimensions tailored to the expectations of Moroccan litigants to objectively assess the quality of services provided.

The empirical study conducted as part of this research was based on a sample of 330 observations collected through a questionnaire administered to users of Moroccan courts. It empirically validated the conceptual model of perceived quality in public justice services and its determinants through statistical analyses of the validity and reliability of the model's dimensions. The results provide an in-depth understanding of users' perceptions and expectations regarding the judicial system, highlighting priority areas for improvement, particularly in terms of transparency and accessibility.

Keywords: Perceived quality, Public service, Moroccan judicial administration, users.

Introduction

L'administration publique marocaine évolue dans un contexte de réforme marqué des attentes et des aspirations croissantes des citoyens pour des services de qualité. Dans ce cadre, l'administration judiciaire, en tant que service public régalién, est confrontée à des défis spécifiques liés à la satisfaction des justiciables et à la performance organisationnelle. La perception de la qualité des services de justice est essentielle pour renforcer la légitimité et la confiance envers le système judiciaire. En effet, la perception d'une justice efficace, transparente et équitable influence directement la confiance des citoyens dans le système judiciaire. Une qualité perçue élevée renforce la légitimité de l'institution judiciaire, essentielle pour garantir l'État de droit et préserver la stabilité sociale.

Plusieurs auteurs ont mis en évidence la relation ombilicale entre la performance des services au sens large et la qualité perçue. Pour (Gronroos, 1984), « la qualité perçue de service est le résultat d'une comparaison entre les attentes du client et ses expériences réelles d'un service ». La qualité perçue est un jugement global concernant la supériorité ou l'excellence d'un produit. Elle se réfère à l'évaluation subjective par le consommateur de la supériorité d'un produit ou d'un service (Zeithaml, 1987). Elle diffère de la qualité objective qui est une forme d'attitude, liée mais non équivalente à la satisfaction, et résulte d'une comparaison des attentes avec les perceptions de la performance (A. P. Parasuraman et al., 1988). En effet, la satisfaction définit comme « Un sentiment qui résulte de la comparaison entre les attentes des clients et les perceptions que les clients ont retenues du service qu'ils ont reçu » (Gauthier, 2003) est assimilable à un sentiment subjectif qui ne peut exister que si le client prend conscience d'un événement de service, et qui n'existe pas dans l'absolu, mais uniquement sur une base comparative. Par le biais de cette similarité, la satisfaction et la qualité perçue ont été le plus souvent confondues dans la littérature tant au niveau théorique qu'au niveau opérationnel. Toutes les deux se présentent comme des évaluations subjectives, postérieures à une prestation de service et basées sur différents standards complexes de comparaison. Certains auteurs ont, toutes fois mis en évidence plusieurs nuances entre ces deux concepts (Llosa, 1997). En général, si nous comparons la qualité attendue avec la qualité perçue, le résultat serait représenté par la satisfaction (Sirieix & Dubois, 1999).

Néanmoins, dans le domaine des services publics, la seule traduction de la qualité est la satisfaction, cela a été constaté par de nombreux chercheurs (Mssassi, 2003) notamment (Cronin. Jr & Taylor, 1992) qui le confirment aussi grâce à leur étude empirique où ils ont relevé que la satisfaction du citoyen – client est une cause de la qualité du service et même son

résultat direct pour remettre en cause la conception de la satisfaction en tant que résultat d'une comparaison desdites qualités (Anderson et al., 1994), (Carman, 1990) et (A. Parasuraman et al., 1994).

Face à la complexité de l'évaluation de la qualité des services publics, le recours à des modèles de mesure devient essentiel pour fournir une analyse structurée et objective. Parmi ces modèles, SERVQUAL et SERVPERF sont largement reconnus pour leur capacité à évaluer la qualité perçue à travers des dimensions précises telles que les attentes et les performances des usagers. Leur application permet d'identifier les écarts de qualité, d'orienter les améliorations et de répondre efficacement aux attentes des citoyens.

Cependant, les modèles classiques de mesure de la qualité, tels que SERVQUAL et SERVPERF, présentent des limites lorsqu'ils sont appliqués aux services publics, en particulier au contexte marocain et plus spécifiquement à l'administration judiciaire. Conçus dans des environnements différents, ces modèles ne tiennent pas compte des spécificités institutionnelles et structurelles locales, telles que les particularités des processus administratifs ou les attentes spécifiques des usagers vis-à-vis d'un service régalien. Par conséquent, leur transposition directe pourrait entraîner des résultats inadaptés.

D'autres modèles, comme le modèle citoyen (Sabadie, 2001) et le Baromètre du Service Public Municipal (BSPM) (DUPUIS, 2014), tentent d'intégrer des dimensions propres aux services publics, telles que la transparence et la participation des usagers. Toutefois, ces modèles présentent des limites, notamment une portée réduite aux services publics municipaux ou des échantillons trop restreints pour assurer une généralisation des résultats. De plus, le modèle QSP (Guenoun et al., 2012) propose une approche hybride, combinant les modèles privé et légal, mais souffre d'un manque de validité convergente et d'une couverture partielle des dimensions spécifiques aux services publics. Enfin, le modèle intégré de la qualité perçue d'un SPIC (Saidi & Elabbadi, 2018) intègre des perspectives marketings, juridiques et sociétaux, mais reste limité aux services publics industriels et commerciaux, excluant d'autres administrations comme la justice. Ces modèles, bien qu'utiles pour différents contextes, montrent leurs limites lorsqu'il s'agit de capturer les spécificités du service public de la justice. Aucun d'eux ne s'intéresse directement aux attentes et perceptions des justiciables dans le cadre de l'administration judiciaire marocaine.

Face à ces lacunes, il est indispensable de concevoir un modèle de mesure adapté aux services publics de la justice, en s'inspirant des fondements théoriques des modèles existants tout en intégrant les spécificités du service public marocain et les particularités de l'administration

judiciaire. Un tel modèle permettrait d'évaluer efficacement la qualité perçue dans ce secteur, en tenant compte des dimensions comme la transparence, la digitalisation et l'équité, essentielles pour renforcer la légitimité et la confiance des usagers.

Cependant, le secteur judiciaire marocain fait face à plusieurs défis, notamment la lenteur des procédures, l'accès inégal aux services, et l'absence de mécanismes fiables pour évaluer la satisfaction des justiciables. La problématique de cette recherche s'articule donc autour de la question suivante : Comment développer un modèle de mesure adapté pour évaluer la qualité perçue des services publics de la justice au Maroc, en tenant compte des spécificités institutionnelles et sociétales du pays ? Cette interrogation vise à identifier les dimensions clés de la qualité perçue et à proposer des solutions pour améliorer l'efficacité et l'équité des services judiciaires.

Afin de répondre à cette problématique, nous avons opté pour un positionnement épistémologique positiviste avec une approche hypothético-déductive qui permet de faire un aller-retour entre la théorie et le terrain, mobilisant un raisonnement déductif et inductif. Ce choix est motivé par la volonté d'établir des relations causales claires entre les déterminants de la qualité perçue des services publics de la justice et la satisfaction des justiciables, tout en assurant une validation empirique rigoureuse.

Cet article s'articule en deux parties principales. La première partie explore les modèles théoriques existants de mesure de la qualité perçue et souligne leurs limites dans le contexte marocain, tout en proposant un modèle conceptuel spécifique pour les services publics de la justice. La seconde partie se concentre sur la validation empirique de ce modèle à travers une étude approfondie menée auprès des usagers des tribunaux marocains, en mettant en avant les dimensions clés identifiées, leur fiabilité et leur validité. Il faut signaler que notre travail de recherche se concentra sur les tâches administratives accomplies par l'administration judiciaire, dans le cadre de son offre de service aux justiciables, comme toutes autres administrations publiques, sans considérer les tâches juridiques accomplies par les magistrats qui sont régies par des textes juridiques spéciaux.

1. Développement d'un modèle conceptuel pour la mesure de la qualité perçue

La modélisation consiste à représenter une réalité complexe sous la forme d'un cadre conceptuel structuré pour analyser et comprendre des phénomènes. Dans le contexte des services publics de la justice, elle est essentielle pour évaluer efficacement la qualité perçue, en tenant compte des spécificités de ce secteur. Concevoir un modèle adapté permet d'identifier les attentes des justiciables, d'orienter les réformes, et de renforcer la satisfaction et la confiance

des citoyens dans le système judiciaire, tout en fournissant un outil analytique aux décideurs pour optimiser les services publics.

1.1. Revue et adaptation des modèles existants

Dans le secteur privé, plusieurs modèles largement utilisés, tels que SERVQUAL et SERVPERF, ont été développés pour mesurer la qualité perçue. Ces modèles, initialement conçus pour des secteurs comme la banque ou l'assurance, sont souvent adaptés par les chercheurs et les praticiens pour évaluer la qualité perçue dans divers contextes.

1.1.1. Modèles généraux de mesure de la qualité perçue

Le modèle SERVQUAL, développé par (A. P. Parasuraman et al., 1988), est un autre cadre largement utilisé pour mesurer la qualité perçue des services. Ce modèle repose sur cinq dimensions : tangibilité, fiabilité, assurance, serviabilité et empathie. Il se base sur l'écart entre les attentes des clients et leur perception de la performance du service. Le SERVQUAL a été appliqué dans de nombreux contextes, y compris la santé, les banques, et l'éducation, et il demeure une référence incontournable malgré certaines critiques.

Le modèle SERVPERF, développé par (Cronin. Jr & Taylor, 1992), se présente comme une alternative améliorée au modèle SERVQUAL. Alors que SERVQUAL se base sur la différence entre les attentes des clients et leurs perceptions après consommation du service, SERVPERF se concentre uniquement sur la performance perçue du service. Cette approche unidimensionnelle vise à simplifier et à rendre plus efficace l'évaluation de la qualité perçue des services.

En comparant SERVPERF et SERVQUAL, Cronin Jr. et Taylor ont trouvé que SERVPERF expliquait mieux la variation des perceptions des consommateurs concernant la qualité globale des services. Contrairement à SERVQUAL, qui tend à mesurer la satisfaction transactionnelle, SERVPERF se concentre sur une évaluation plus continue et générale de la qualité perçue des services (Cronin. Jr & Taylor, 1992). De plus, SERVPERF utilise une échelle plus concise, ce qui rend la mesure plus efficiente et réduit les biais liés aux attentes subjectives des clients (Buttle, 1996).

Tableau N°1: Comparaison entre le modèle SERVQUAL et le modèle SERVPERF

Critères	SERVQUAL	SERVPERF
Concept de base	Mesure la qualité perçue comme un écart entre les attentes des usagers et leur perception de la performance réelle du service.	Se concentre uniquement sur la performance perçue.
Dimensions	Cinq dimensions : tangibilité, fiabilité, réactivité, assurance et empathie.	Utilise les mêmes dimensions, appliquées directement à l'expérience perçue.
Approche méthodologique	Évalue à la fois les attentes et les perceptions, nécessitant deux étapes distinctes de collecte et d'analyse.	Se limite à la performance perçue.
Précision des résultats	Peut être influencé par la subjectivité des attentes.	Offre des résultats axés sur l'expérience réelle.
Applications pratiques	Permet d'identifier des écarts spécifiques entre les attentes et les perceptions.	Plus adapté pour des contextes où la performance elle-même est le principal indicateur de qualité.
Critiques	La mesure des attentes peut refléter des attentes irréalistes ou non pertinentes, compliquant l'interprétation des résultats.	Peut être perçu comme moins exhaustif en n'intégrant pas explicitement les attentes des usagers.
Adaptabilité au secteur public	Nécessite des ajustements pour capturer les spécificités institutionnelles et sociétales des services publics.	Convient mieux aux environnements où l'efficacité opérationnelle est prioritaire, comme les services publics.

Source : Etabli par nos soins

Les services publics, en particulier l'administration judiciaire, présentent des caractéristiques distinctes qui ne sont pas toujours prises en compte par les modèles généraux de mesure de la qualité perçue. Les modèles existants, tels que SERVQUAL et SERVPERF offrent des cadres théoriques solides mais nécessitent des adaptations pour refléter les spécificités du service public régalién et le contexte marocain. Ces particularités incluent des contraintes

institutionnelles, la diversité des attentes des justiciables, et l'importance de dimensions comme la transparence, la digitalisation, ou encore la gestion des réclamations. Ainsi, une modélisation spécifique devient indispensable pour capter les nuances des perceptions des usagers vis-à-vis de l'administration judiciaire.

Bien que ces modèles soient intéressants et largement utilisés, ils ne sont pas pleinement adaptés pour mesurer la qualité perçue dans le secteur public. Cette inadéquation a conduit les chercheurs à développer des modèles spécifiques, conçus pour prendre en compte les particularités et les exigences propres aux services publics.

1.1.2. Modèles spécifiques aux services publics

Afin de mesurer la qualité perçue dans les administrations publiques, plusieurs auteurs se sont appuyés sur des modèles classiques tels que SERVQUAL et SERVPERF, déjà présentés, et ont tenté de les adapter au secteur public. C'est dans ce cadre que des modèles tels que le modèle citoyen de (Sabadie, 2001), le modèle QSP (initialement élaboré par ((Goudarzi & Guenoun, 2010) et (Guenoun et al., 2016))), et le Baromètre du Service Public Municipal (BSPM) de (DUPUIS, 2014) ont vu le jour. D'autres modèles ont été spécifiquement développés pour le contexte marocain, tels que le modèle intégré de la qualité perçue des services publics à caractère industriel et commercial (SPIC), développé par (Saidi & Elabbadi, 2018), le modèle conceptuel de la qualité de service dans les administrations publiques marocaines, proposé par (Hanana & Houfaïdi, 2016), et le modèle de qualité des services publics communaux élaboré par (Abdelmoumen, 2023). Ces modèles seront brièvement présentés dans ce qui suit.

Tableau N°2 : Tableau comparatif des principaux modèles de mesure de la qualité perçue des usagers des services publics

Modèle	Auteur	Année	Approche utilisée	Nombre de dimensions	Dimensions	Services étudiés et taille de l'échantillon
Modèle Citoyen	Sabadie, W	2001, 2003	Approche additive de deux modèles : client et légal	8 dimensions	Tangibles, Fiabilité, Relations, Accessibilité (SNCF), Transparence, Participation, Réclamations, Égalité, Législation (CAF)	Services d'une Caisse d'Allocations Familiales (214 usagers) et Transport Express Régional (263 usagers)

Baromètre du Service Public Municipal (BSPM)	Dupuis, J	2014	Modèle de la stratégie de politique publique	3 dimensions	Accès, Relationnel, Transparence	Services publics municipaux (1174 usagers français)
Modèle QSP (2010)	Goudarzi, K et Guenoun, M	2010	Modèle hybride : client (SERVQUAL) et légal	6 dimensions	Relations, Transparence, Fiabilité, Tangibilité, Assurance, Éthique	Une municipalité (251 répondants)
Modèle QSP (2012, 2016)	Goudarzi, K, Guenoun, M et Chandon, J	2012, 2016	Modèle hybride : client (SERVQUAL) et légal	4 dimensions	Fiabilité-Transparence, Relations, Tangibilité, Éthique	Une municipalité (760 répondants)
Modèle intégré de la qualité perçue d'un SPIC	Saidi, C et Elabbadi, B	2018	Association de 3 modèles : fonctionnel, réglementaire, sociétal	8 dimensions	Conditions d'accueil, Qualité du personnel de contact, Gestion des réclamations, Continuité du service, Adaptabilité du service, Empreinte sociale et environnementale, Accès et proximité du service, Tarification	SPIC d'eau et d'assainissement (322 individus)
Modèle de mesure de la qualité des services municipaux	El Abdali, A	2023	Approche empirique basée sur la satisfaction des usagers	4 dimensions	Serviabilité, Fiabilité, Tangibilité, Transparence	Services publics municipaux (200 usagers de la commune de Sidi Kacem)

Source : Etabli par nos soins

1.1.3. Limites des modèles existants et besoin d'un modèle spécifique pour la justice au Maroc

La plupart des modèles de mesure de la qualité perçue, tels que SERVQUAL, SERVPERF, le modèle citoyen, ou le Baromètre du Service Public Municipal (BSPM), bien qu'efficaces dans certains contextes, ne sont pas spécifiquement développés pour le contexte marocain. En effet, ces modèles ont été conçus pour des environnements et des réalités institutionnelles différentes, souvent dans des pays où les attentes des usagers et les structures administratives varient considérablement. Les critères de qualité qu'ils intègrent, comme la fiabilité, la réactivité ou l'empathie, sont généraux et ne tiennent pas suffisamment compte des spécificités culturelles, sociales et administratives marocaines. De plus, ces modèles ne prennent pas en compte l'impact des réformes récentes, telles que la digitalisation des services publics, ni les particularités géographiques et économiques du Maroc, ce qui limite leur applicabilité.

En outre, ces modèles ne sont pas globalement exhaustifs, surtout lorsqu'il s'agit de mesurer la qualité des services judiciaires. Aucun de ces modèles ne cible spécifiquement le domaine de la justice, qui présente des exigences uniques en matière d'équité, de transparence et de légitimité. Les auteurs eux-mêmes ne prétendent pas que leurs modèles sont applicables à tous les types de services publics, et encore moins aux services judiciaires, qui nécessitent une approche particulière. Cela souligne la nécessité de développer un modèle adapté spécifiquement aux services publics de la justice, prenant en compte ces particularités locales et sectorielles pour une évaluation plus précise et pertinente.

1.2. Proposition d'un modèle de mesure de la qualité perçue des services publics de la justice (QPSPJ)

Le Modèle de la « Qualité Perçue des Services Publics de la Justice » (QPSPJ) que nous proposons repose sur une approche intégrant deux modèles complémentaires. Tout d'abord, nous nous appuyons sur le modèle client basé sur SERVPERF (qui a prouvé sa supériorité par rapport à SERVQUAL), adapté aux spécificités du secteur public. Ce modèle client est enrichi par l'introduction de la dimension digitalisation, en réponse à l'évolution des technologies et à la place croissante des services en ligne dans la prestation des services publics. En conséquence, le modèle client devient un modèle à six dimensions : Digitalisation, Assurance, Serviabilité, Fiabilité, Empathie. Cette évolution reflète le changement dans la manière dont les services sont désormais consommés, surtout dans un secteur comme celui de la justice où la numérisation prend une importance capitale.

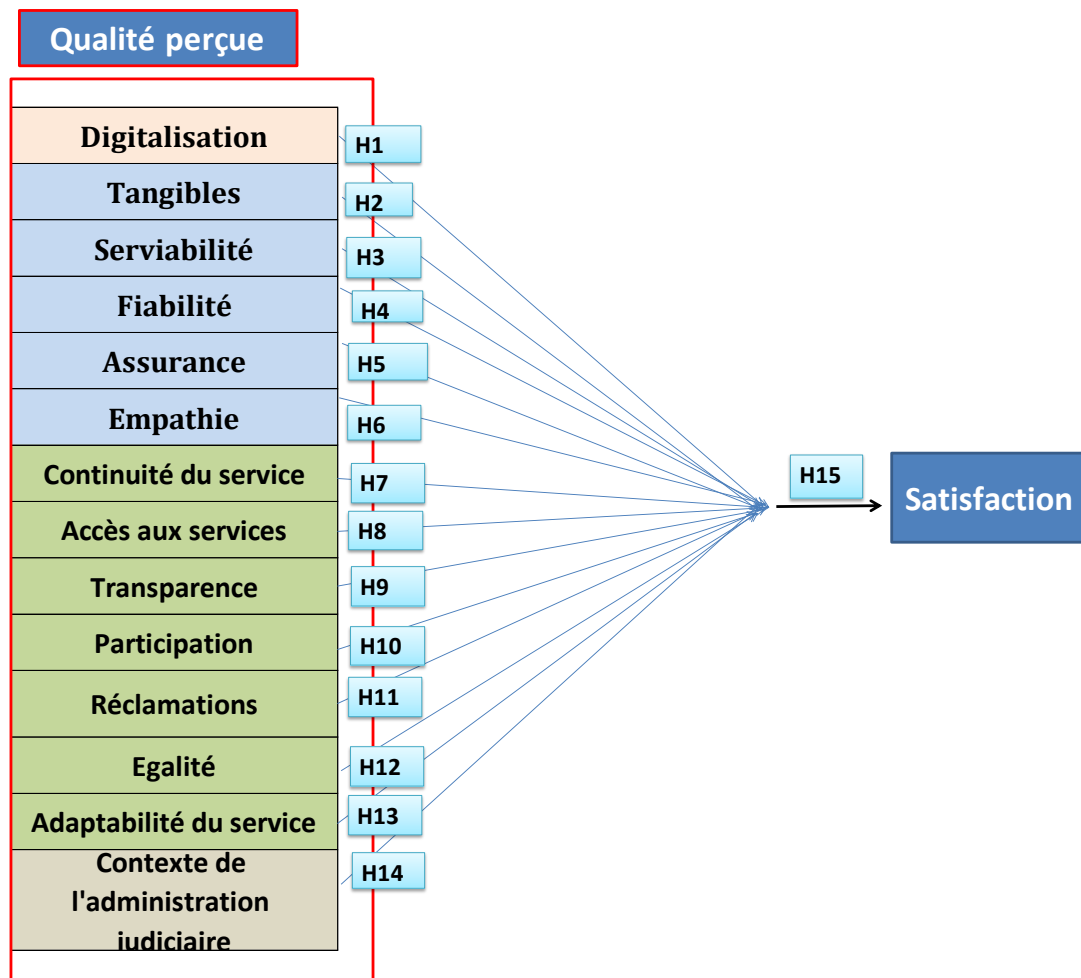
En parallèle, le Modèle légal marocain s'inspire du modèle de Sabadie, mais il est enrichi par des dimensions supplémentaires issues des modèles spécifiquement développés pour le contexte marocain. Ces dimensions, au nombre de sept, sont : Participation, Transparence, Réclamations, Egalité, Adaptabilité du service, Continuité du service, Accès aux services. En outre, nous introduisons une nouvelle dimension, le Contexte de l'administration judiciaire, qui reflète les particularités du secteur de la justice. Cette dimension intègre des éléments spécifiques tels que l'archivage des documents, le langage utilisée, la convocation et la notification des parties, la collaboration avec les magistrats, la gestion des salles d'audience et l'exécution des jugements. Ces éléments visent à mieux comprendre les attentes des usagers en tenant compte de la réalité et des contraintes propres au secteur judiciaire, offrant ainsi une évaluation plus précise de la qualité perçue dans ce domaine particulier. **Ci-après les dimensions intégrées dans notre modèle conceptuel :**

- **Digitalisation** : La digitalisation fait référence à l'utilisation des outils numériques pour améliorer l'accès et la qualité des services publics. Elle inclut des aspects tels que l'accessibilité en ligne, la rapidité, la sécurité des systèmes et la personnalisation des services. La digitalisation impacte positivement la qualité perçue en facilitant l'accès aux services et en améliorant l'expérience utilisateur (Bressolles, 2006; Jenzri & Bedira, 2013; Berardi, 2022; Iriani et al., 2022).
- **Tangibles** : Les éléments tangibles se réfèrent aux équipements matériels et à l'esthétique des infrastructures. Ces éléments influencent la perception des usagers en reflétant le professionnalisme et la modernité des services. Des équipements récents et un aménagement esthétique impactent positivement la qualité perçue (Sabadie, 2001).
- **Serviabilité** La serviabilité reflète la capacité des agents à répondre efficacement aux besoins des usagers. Elle est essentielle pour établir une relation positive entre l'administration et les citoyens (Sabadie, 2001; Abdelmoumen, 2023).
- **Fiabilité** : La fiabilité désigne la capacité de l'administration à fournir des services conformes aux attentes et dans les délais prévus. Une réponse cohérente aux besoins des usagers renforce la qualité perçue (Abdelmoumen, 2023).
- **Assurance** : L'assurance englobe la compétence, la courtoisie et la fiabilité des agents publics. Une interaction honnête et respectueuse inspire la confiance et améliore la qualité perçue des services (Sabadie, 2001; Goudarzi & Guenoun, 2010).

- **Empathie** : L'empathie correspond à l'attention individuelle et personnalisée accordée aux usagers. Une approche humaine et compréhensive des agents améliore l'expérience des citoyens (Sabadie, 2001).
- **Continuité du service** : La continuité garantit que les services sont disponibles sans interruption. Cela joue un rôle crucial dans l'expérience utilisateur et la qualité perçue (Saidi & Elabbadi, 2018).
- **Accès aux services** : L'accessibilité inclut la disponibilité des services pour tous, y compris les groupes vulnérables. Cela améliore l'inclusion et la qualité perçue (Saidi & Elabbadi, 2018).
- **Transparence** : La transparence se réfère à la clarté et à l'accessibilité des informations fournies par l'administration. Une communication ouverte et explicite renforce la confiance et la qualité perçue (Sabadie, 2001; Guenoun et al., 2016).
- **Participation** : La participation implique l'intégration des usagers dans le processus d'élaboration des services publics. Cela favorise une meilleure adaptation des services aux besoins des citoyens, impactant positivement la qualité perçue (Sabadie, 2001).
- **Réclamations** : La gestion efficace des réclamations permet de corriger rapidement les problèmes et d'améliorer les services. Cela contribue directement à une meilleure qualité perçue (Sabadie, 2001; Saidi & Elabbadi, 2018).
- **Égalité** : L'égalité assure un traitement juste et équitable entre tous les usagers. Cela crée un sentiment de justice et de respect des droits, ce qui améliore la qualité perçue (Sabadie, 2001).
- **Adaptabilité du service** : L'adaptabilité fait référence à la capacité de l'administration à s'ajuster aux besoins changeants des usagers. Cela contribue à la satisfaction des attentes et à une meilleure qualité perçue (Saidi & Elabbadi, 2018).
- **Contexte de l'administration judiciaire** : Les spécificités du service public de la justice incluent des éléments tels que l'archivage efficace, la clarté des communications, et la rapidité d'exécution des jugements. Ces éléments influencent donc directement la qualité perçue (Baar et al., 2006; Cluzel-Métayer et al., 2015).
- **Qualité perçue et satisfaction** : La qualité perçue des services publics impacte positivement la satisfaction des usagers. Une perception positive conduit à une meilleure acceptation et à une confiance accrue envers l'administration (Llosa, 1996; Aurier & Evrard, 1998; Sabadie, 2001; Guenoun et al. 2016).

Ainsi nous avons conçu le modèle de mesure de la qualité perçue des services publics de la justice.

Figure N°1 : Modèle de la qualité perçue des services publics de la justice (QPSPJ) (QPSPJ)



Source : établi par nos soins

Le schéma du modèle conceptuel, précédemment présenté, illustre les différentes dimensions et leurs liens, chaque relation étant associée à une légende (H1, H2, etc.) représentant les hypothèses de recherche. Ces hypothèses sont ensuite détaillées dans le tableau qui suit. Ce tableau présente de manière structurée les hypothèses formulées, avec une entrée pour chaque légende (H1, H2, etc.) et une autre entrée détaillant l'hypothèse correspondante.

Tableau N°3 : Hypothèses formulées

H1	La dimension digitalisation impacte positivement la qualité perçue.
H2	La dimension tangibles impacte positivement la qualité perçue.
H3	La dimension serviabilité impacte positivement la qualité perçue.
H4	La dimension fiabilité impacte positivement la qualité perçue.
H5	La dimension assurance impacte positivement la qualité perçue.
H6	La dimension empathie impacte positivement la qualité perçue.
H7	La dimension « Continuité du service » impacte positivement la qualité perçue.
H8	La dimension « Accès aux services » impacte positivement la qualité perçue.
H9	La dimension « Transparence » impacte positivement la qualité perçue.
H10	La dimension « Participation » impacte positivement la qualité perçue.
H11	La dimension « Réclamations » impacte positivement la qualité perçue.
H12	La dimension « Egalité » impacte positivement la qualité perçue.
H13	La dimension « Adaptabilité du service » impacte positivement la qualité perçue.
H14	La dimension « Contexte de l'administration judiciaire » impact positivement sur la qualité perçue.
H15	La qualité perçue des services publics de la justice impact positivement la satisfaction.

Source : Etabli par nos soins

En se basant sur les échelles de mesure des dimensions, développées et validées par les auteurs précédemment cités, nous avons conçu nos propres échelles de mesure adaptées à notre cas

d'étude, qui concerne le service public de la justice. Ce processus a été réalisé en suivant le protocole de développement des échelles de mesure de Churchill 1979.

2. Validation empirique du modèle proposé

2.1. Méthodologie de l'étude :

Afin de répondre aux objectifs de l'étude nous avons suivi le protocole de (Churchill Jr, 1979) qui est pertinent pour le développement des échelles de mesure des variables de notre modèle.¹ Le processus de l'étude s'est donc déroulé en plusieurs étapes, à commencer par la spécification du domaine de chaque construit. Cette étape, fondamentale, a reposé principalement sur une revue de littérature approfondie, permettant de dégager les dimensions et les éléments clés associés à chaque variable. Elle a été essentielle pour poser les bases théoriques et définir précisément ce que chaque variable mesure dans le contexte spécifique de notre étude.

Une fois cette première étape terminée, nous avons amorcé la création d'un ensemble d'items pour chaque variable et qui correspond à la seconde étape du processus. Pour cette tâche, nous avons, non seulement puisé dans la littérature existante, mais également mené une enquête exploratoire afin de contextualiser et d'ajuster les items à la réalité des acteurs du système judiciaire. Cette enquête a été réalisée à l'aide d'un guide d'entretien structuré et, a impliqué un échantillon de 50 interviewés de divers profils : agents de l'administration judiciaire, avocats, magistrats, policiers, justiciables provenant de plusieurs tribunaux, ainsi que des experts du domaine. La diversité des intervenants a permis de recueillir des perspectives variées et représentatives des différents usagers du service public de la justice.

L'objectif de cette enquête exploratoire a été double : d'une part, valider la pertinence des items proposés en termes de leur compréhension et de leur adéquation au contexte local, et d'autre part, identifier des éléments contextuels qui auraient pu être omis lors de la revue de littérature ou qui étaient absents de la littérature existante. Grâce aux retours des participants, nous avons pu affiner et contextualiser les échelles de mesure, garantissant ainsi leur validité externe.

À l'issue de cette phase, nous avons constitué un premier ensemble d'items composé de 73 questions, couvrant l'ensemble des variables de notre modèle. Ce premier recueil d'items constitue la base pour la première collecte de données à réaliser, laquelle correspond à la 3ème étape du paradigme. Ce processus méthodologique rigoureux nous assure que les échelles de mesure sont à la fois théoriquement solides et contextuellement pertinentes, ce qui renforcera la validité des résultats de notre étude.

¹ Le paradigme de Churchill, reconnu pour sa rigueur dans la construction des échelles de mesure en marketing, s'avère particulièrement adapté pour garantir la validité et la fiabilité des instruments de mesure dans le cadre de notre recherche.

La première collecte de données a été réalisée grâce à un questionnaire distribué dans plusieurs tribunaux de la ville de Casablanca, notamment le tribunal pénal, le tribunal de commerce, le tribunal social, le tribunal civil ainsi que le tribunal d'appel. Nous avons obtenu 70 réponses², issues de différents profils, à savoir des usagers/justiciables, avocats, experts, policiers, Adouls, représentants juridiques d'entreprises et représentants juridiques d'administrations publiques.

Afin de purifier l'instrument de mesure et d'assurer sa validité et sa fiabilité, nous avons procédé à des analyses statistiques, telles que l'analyse factorielle exploratoire (AFE) et le calcul du coefficient alpha de Cronbach.

À l'issue de cette étape de purification, nous avons conservé 45 items, qui couvrent l'ensemble des variables de notre modèle. Ces 45 items ont constitué la base du deuxième questionnaire et qui a été utilisé pour la deuxième et dernière collecte de données.

Nous avons ensuite procédé à l'administration du questionnaire dans l'ensemble des tribunaux marocains. En définitive, 654 questionnaires ont été administrés dont 330 exploitables soit, 50,45%.

L'ultime étape relative à la fiabilité et à la validité de l'échelle de mesure sera dévoilée dans le paragraphe ci-après traitant les résultats de l'étude.

2.2. Résultats et discussions

2.2.1. Fiabilité des dimensions du modèle de la qualité perçue des services publics de la justice (QPSPJ)

Afin d'évaluer la fiabilité des dimensions constituant le modèle QPSPJ, nous avons procédé à des analyses statistiques rigoureuses basées sur le coefficient alpha de Cronbach. Ce test est un indicateur de cohérence interne qui permet de vérifier si les items d'une même dimension mesurent de manière cohérente le concept théorique associé. Un seuil de 0,7 est communément admis pour considérer qu'une dimension présente une fiabilité acceptable (Nunnally & Bernstein, 1994).

Les résultats obtenus pour chaque dimension sont présentés dans le tableau ci-dessous :

² Il est important de signaler que le taux de réponse a été relativement faible, ce qui peut être attribué à la longueur du questionnaire, qui nécessitait un temps de réponse conséquent.

Tableau N°4 : Fiabilité des dimensions du modèle QPSPJ

Dimension	Nombre d'items	Alpha de Cronbach
Digitalisation	5	0,82
Tangibles	2	0,84
Assurance	2	0,78
Serviabilité	3	0,81
Fiabilité	3	0,75
Empathie	3	0,80
Participation	2	0,84
Transparence	2	0,79
Réclamations	3	0,77
Égalité	3	0,83
Adaptabilité du service	2	0,76
Continuité du service	2	0,74
Accès aux services	3	0,81
Contexte de l'administration judiciaire	6	0,85
Qualité perçue et satisfaction	4	0,81

Source : SMART PLS

Ces résultats montrent que toutes les dimensions du modèle présentent une cohérence interne satisfaisante, avec des valeurs de l'alpha de Cronbach supérieures à 0,7. Cela confirme que les items retenus mesurent de manière fiable les concepts associés à chaque dimension du modèle QPSPJ.

2.2.2. Validité des dimensions du modèle de la qualité perçue des services publics de la justice (QPSPJ)

La validité des dimensions du modèle a été évaluée à travers deux types d'analyses : la validité convergente et la validité discriminante. Ces analyses ont été menées à l'aide d'une analyse factorielle confirmatoire (AFC), qui permet de tester l'adéquation des données au modèle conceptuel proposé.

Validité convergente : La validité convergente a été évaluée à travers le calcul de la Variance Moyenne Extraite (AVE). Une valeur d'AVE supérieure à 0,5 indique que les items d'une dimension expliquent suffisamment la variance du concept mesuré.

Tableau N°5 : Calcul de la Variance Moyenne Extraite (AVE) du modèle (QPSPJ)

Dimension	AVE
Digitalisation	0,61
Tangibles	0,68
Assurance	0,59
Serviabilité	0,63
Fiabilité	0,56
Empathie	0,60
Participation	0,65
Transparence	0,57
Réclamations	0,54
Égalité	0,64
Adaptabilité du service	0,58
Continuité du service	0,55
Accès aux services	0,62
Contexte de l'administration judiciaire	0,68
Qualité perçue et satisfaction	0,69

Source : SMART PLS

Les valeurs d'AVE obtenues sont toutes supérieures à 0,5, ce qui confirme la validité convergente des dimensions.

Validité discriminante : La validité discriminante a été évaluée à l'aide de la comparaison entre les racines carrées de l'AVE et les corrélations entre les dimensions. Pour qu'une dimension présente une validité discriminante, sa racine carrée d'AVE doit être supérieure à sa corrélation maximale avec toute autre dimension.

Tableau N°6 : Validité discriminante

Dimensions	Corrélation maximale	Racine carrée de l'AVE
Digitalisation	0,46	0,78
Tangibles	0,49	0,81
Assurance	0,48	0,77
Serviabilité	0,45	0,79
Fiabilité	0,42	0,75
Empathie	0,47	0,77
Participation	0,49	0,81
Transparence	0,44	0,75
Réclamations	0,41	0,73
Égalité	0,43	0,80
Adaptabilité du service	0,40	0,76
Continuité du service	0,39	0,74
Accès aux services	0,46	0,79
Contexte de l'administration judiciaire	0,50	0,82
Qualité perçue et satisfaction	0,49	0,81

Source : SMART PLS

Ces résultats montrent que toutes les dimensions présentent une validité discriminante satisfaisante, car les racines carrées de leurs AVE sont supérieures aux corrélations maximales. En conclusion, les analyses de fiabilité et de validité menées valident et confirment les 15 hypothèses formulées, ce qui signifie que les dimensions du modèle QPSPJ sont à la fois fiables et valides. Cela soutient l'adéquation du modèle pour mesurer la qualité perçue des services publics de la justice.

2.2.3. Principaux thèmes identifiés à partir des observations des répondants

Globalement, les répondants ont exprimé un besoin urgent de digitalisation et de modernisation, notamment par la numérisation des documents et l'accès en ligne aux services, afin de rendre les services plus efficaces et accessibles. Les difficultés liées à la lenteur des procédures judiciaires et aux pratiques de corruption et favoritisme ont également été soulevées, appelant à des réformes structurelles pour améliorer la transparence et l'efficacité du système judiciaire.

Les usagers ont également exprimé des préoccupations concernant l'accessibilité et l'égalité des services, soulignant l'importance d'un traitement équitable pour tous les citoyens, sans discrimination.

Les suggestions d'amélioration des répondants se concentrent sur trois axes principaux. Le premier concerne l'accélération de la numérisation et l'amélioration des services en ligne, avec un désir d'avoir des plateformes centralisées et intuitives pour faciliter la consultation des documents et le suivi des affaires judiciaires.

Le deuxième axe porte sur la simplification des procédures judiciaires et la transparence, avec un appel à des réformes structurelles pour réduire les obstacles bureaucratiques et introduire des technologies garantissant une meilleure visibilité des décisions de justice. Enfin, un troisième axe insiste sur la nécessité de renforcer la formation continue des employés, afin d'améliorer la gestion des cas et la qualité des interactions entre les usagers et l'administration judiciaire.

Ces observations et suggestions mettent en évidence un consensus sur la nécessité d'une réforme globale du système judiciaire, en particulier sur l'intégration de la digitalisation, la simplification des processus, et l'amélioration de la formation des professionnels. Une mise en œuvre efficace de ces recommandations pourrait améliorer l'efficacité, la transparence et l'accessibilité des services judiciaires, répondant ainsi aux attentes des usagers pour un service plus moderne et équitable.

Conclusion

Cette recherche a permis de développer et de valider un modèle conceptuel, nommé QPSPJ (Qualité Perçue des Services Publics de la Justice), adapté à l'administration judiciaire marocaine. En combinant des dimensions universelles comme la digitalisation, la transparence, la fiabilité et l'empathie, ainsi que des aspects locaux tels que le contexte spécifique de l'administration judiciaire, le modèle capture efficacement les attentes des justiciables. La validation empirique réalisée dans le cadre de cette étude a confirmé la pertinence et la fiabilité des dimensions identifiées. Ainsi, toutes les hypothèses formulées ont été validées et confirmées.

Le modèle QPSPJ enrichit la littérature existante sur la qualité perçue en proposant une approche spécifique au secteur judiciaire marocain. Sur le plan pratique, il fournit aux décideurs des outils concrets pour évaluer et améliorer les services judiciaires. Ces apports pratiques et théoriques rendent ce modèle pertinent pour des réformes structurelles et des démarches de modernisation adaptées aux besoins des usagers.

Cette recherche ouvre aussi des perspectives prometteuses. Elle invite à approfondir les dimensions du modèle, en tenant compte des évolutions technologiques et des attentes sociétales croissantes. L'extension du modèle à d'autres secteurs publics ou dans des contextes internationaux permettrait d'évaluer sa portée universelle et d'explorer davantage l'impact des technologies de l'information sur la qualité des services publics.

Le modèle QPSPJ constitue une avancée significative pour évaluer la qualité des services judiciaires au Maroc. En offrant un cadre adapté aux réalités locales, il contribue à renforcer la satisfaction des usagers, la transparence et la confiance dans le système judiciaire. Cette recherche pose ainsi les bases d'initiatives futures visant à optimiser la qualité des services publics et à promouvoir une gouvernance efficace, transparente et inclusive.

BIBLIOGRAPHIE

1. Abdelmoumen, E. A. (2023). The impact of the perceived quality of municipal public services on user satisfaction : An empirical study. *African Scientific Journal*, 3(20), 350-350.
2. Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability : Findings from Sweden. *Journal of marketing*, 58(3), 53-66.
3. Baar, C., Benyekhlef, K., Gélinas, F., Hann, R., & Sossin, L. (2006). Modèles d'administration des tribunaux judiciaires.
4. Berardi, J. (2022). L'influence de la qualité perçue des services numériques sur la satisfaction : Le cas de l'expérience étudiante non-académique dans les écoles de commerce françaises. Paris, HESAM.
5. Bressolles, G. (2006). La qualité de service électronique : NetQu@ l Proposition d'une échelle de mesure appliquée aux sites marchands et effets modérateurs. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, 21(3), 19-45.
6. Buttle, F. (1996). SERVQUAL : Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30, 8-32.
7. Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality : An assessment of TJ Retail.
8. Churchill Jr, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of marketing research*, 16(1), 64-73.
9. Cluzel-Métayer, L., Foulquier-Expert, C., Sauviat, A., Bittmann, B., Claveau, F., & Guillaud, O. (2015). La prise en compte de la notion de qualité dans la mesure de la performance judiciaire (QUALIJUS-Justice administrative).
10. Cronin, Jr, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality—A Reexamination And Extension. *The Journal of Marketing*, 56, 55-68.
11. Dupuis, J. (2014). L'évaluation des services publics par la satisfaction et les valeurs des usagers citoyens, le cas du baromètre du Service Public Municipal. 3e journée du réseau Pilote.
12. Gauthier, B. (2003). Réseau CIRCUM inc. Satisfaction de la clientèle: mesure et utilisation.
13. Goudarzi, K., & Guenoun, M. (2010). Conceptualisation et mesure de la qualité des services publics (qsp) dans une collectivité territoriale. *Politiques et management public*, Vol 27/3, Article Vol 27/3.
14. Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications.

15. Guenoun, M., Goudarzi, K., & Chandon, J.-L. (2012). Hybrides ou disjoints ? L'utilisation des modèles client et légal pour mesurer la qualité de service public (QSP). 19.
16. Guenoun, M., Goudarzi, K., & Chandon, J.-L. (2016). Construction et validation d'un modèle hybride de mesure de la qualité perçue des services publics (QSP). *Revue Internationale des Sciences Administratives*, Vol. 82(1), 223-243.
17. Hanana, E., & Houfaïdi, S. (2016). Proposition d'un instrument de mesure de la qualité de service perçue par les usagers des administrations publiques Marocaines. *European Cientific Journal*, 289-306.
18. Iriani, Y., Hartati, V., & Ferdian, R. (2022). ANALYSIS OF MSMEs' WEBSITE SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION USING WEBQUAL 4.0 METHOD. *Central Asia & the Caucasus* (14046091), 23(1).
19. Jenzri, W., & Bedira, S. (2013). La perception de la qualité de service électronique : Proposition d'échelle de mesure. *International Marketing trends conference*, 17th-19th january.
20. Llosa, S. (1997). L'analyse de la contribution des éléments du service à la satisfaction : Un modèle tétraclasse. *Décisions marketing*, 81-88.
21. Mssassi, S. (2003). Le système de gestion intégrale de la qualité en matière de services industriels : Étude des perceptions de la qualité des services bancaires et d'assurance par les entreprises clientes. ANRT.
22. Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL : A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*.
23. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality : Implications for further research. *Journal of marketing*, 58(1), 111-124.
24. Sabadie, W. (2001). Contribution à la mesure de la qualité perçue d'un service public [These de doctorat, Toulouse 1].
25. Saidi, C., & Elabbadi, B. (2018). Contribution à l'identification des déterminants de la qualité perçue des services publics à caractère industriel et commercial (SPIC). *International Review of Economics, Management and Law Research*, 1(1), Article 1.
26. Sirieix, L., & Dubois, P.-L. (1999). Vers un modèle qualité-satisfaction intégrant la confiance? *Recherche et Applications en Marketing* (French Edition), 14(3), 1-22.
27. Zeithaml, V. A. (1987). Defining and relating price, perceived quality, and perceived value. na.