

CONTRIBUTION A L'IDENTIFICATION DES DETERMINANTS DE LA QUALITE PERCUE DES SERVICES PUBLICS A CARACTERE INDUSTRIEL ET COMMERCIAL (SPIC)

SAIDI CHARAF

Enseignant chercheur à la Faculté Poly-disciplinaire de Safi

Université Cadi Ayyad

Marrakech, Maroc

chsaidi@yahoo.fr

ELABBADI BOUCHRA

Enseignante chercheur à l'Ecole Nationale de Commerce et Gestion

Université Hassan 1^{er}

Settat, Maroc

elabbadib@yahoo.fr

RESUME

Cet article est l'aboutissement des recherches théoriques et empiriques sur le management des services publics, centrées sur la prise en compte des attentes des usagers/clients et ses conséquences sur le sentiment de satisfaction ou d'insatisfaction. Considérant le caractère hybride des SPIC : « marchands » versus « publics », cet article propose un modèle plausible des déterminants de la qualité perçue prédictifs de la satisfaction. Ledit modèle est construit sous le respect du paradigme méthodologique de Churchill couplé à la procédure de Larcker et Fornell. Du côté conceptuel, cet article est un prolongement et un enrichissement des travaux sur le jugement des consommateurs et les comportements post-achat. Du point de vue managérial, le modèle proposé renseigne les managers des services publics, organisateurs ou opérateurs, sur les dimensions pertinentes à considérer dans la définition des démarches qualité à bon escient.

Mots clés :

Management des Services Publics - Qualité Perçue - Satisfaction.

ABSTRACT

CONTRIBUTION TO THE IDENTIFICATION OF THE PERCEIVED QUALITY DETERMINANTS OF INDUSTRIAL AND COMMERCIAL UTILITIES (ICU).

This paper is the outcome of theoretical and empirical research on the utilities management, centered on the consideration of users/customer expectations and its consequences on the feeling of satisfaction / dissatisfaction. Considering the hybrid nature of ICU: "merchants" versus "public", this paper proposes a plausible model of the perceived quality determinants to predict customers satisfaction. This model is constructed in accordance with the Churchill methodological paradigm, coupled with the procedure of Larcker and Fornell. On the conceptual side, this article is an extension and enrichment of researches on consumer judgment and post-purchase behavior. On the managerial side, the proposed model informs utilities managers, organizers or operators, about the relevant dimensions to consider in the definition of appropriate quality approaches.

Keywords:

Management of public utilities - Perceived Quality - Satisfaction.

INTRODUCTION

Cette recherche, à la frontière du management des services publics et du marketing, s'inscrit dans un cadre plus large de gouvernance des services publics en général et des services publics à caractère industriel et commercial (SPIC) en particulier. L'objectif à travers cette recherche est d'appréhender les facteurs explicatifs du sentiment de satisfaction ou d'insatisfaction et de construire une batterie de déterminants de la qualité perçue par les usagers/clients des SPIC.

1. CONTEXTE DE LA RECHERCHE

La production des services publics soulève des enjeux collectifs tels que la cohésion sociale, l'aménagement du territoire et la protection de l'environnement. L'évolution des modes de gestion de ces services a contribué d'une part, au changement du statut de l'utilisateur/citoyen qui est devenu « client » et d'autre part, au développement d'un sentiment d'insatisfaction, notamment lorsqu'il s'agit de transférer des missions de l'État au secteur marchand.

C'est dans ce contexte général que s'inscrit ce travail de recherche ; un contexte marqué par les mutations profondes que connaissent les services publics en général, et les services publics à caractère industriel et commercial (SPIC) en particulier. Lesdites mutations concernent, d'une part, l'évolution de la dimension organique des services publics et de leurs modes de gestion ; et d'autre part, les efforts de modernisation qui s'inscrivent dans le cadre du nouveau management public et des partenariats public-privé. Dans ce contexte propice au changement des modes de gestion et d'organisation des services publics, on assiste à un développement d'un sentiment d'insatisfaction des usagers/clients des services publics tant à l'échelle nationale qu'à l'échelle internationale.

2. PROBLEMATIQUE ET OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

Partant du contexte ci-dessus exposé, l'objectif de cette recherche consiste en **la compréhension des déterminants de la qualité perçue prédictifs de la satisfaction des clients des services publics à caractère industriel et commercial (SPIC)**. Trois axes dérivent de cet axe principal :

Le premier axe d'interrogation considère le caractère « marchand » des SPIC. Il s'agit alors d'établir si les déterminants de la qualité perçue d'un service développés dans la sphère marchande pourront répondre aux attentes des usagers/clients dans la sphère des SPIC. À ce stade, notre objectif est de tenter de répondre à notre première question intermédiaire de

recherche : *Considérant la dimension marchande d'un SPIC, quelles sont les dimensions de la qualité perçue prédictives de la satisfaction ?*

Ensuite, et étant donné que le modèle marchand permet d'appréhender uniquement les attentes individuelles des clients et ne considère pas la dimension collective des services publics, nous allons élargir le champ d'investigations pour tenir compte de la particularité « public » des SPIC. En effet, les spécificités que présentent les SPIC (monopole naturel, poids dans le développement durable, existence de fortes externalités...), couplées à la dimension collective et sociale qui est absente du modèle marchand, nous amènent à interroger un deuxième axe qui prend en considération **le canal de droit à travers lequel passe la qualité de la production d'un service public**, et un troisième axe qui considère leur **dimension sociale**.

Ainsi, **le deuxième axe d'interrogation** considère les particularités des marchés de la majorité des SPIC (monopole naturel, fortes externalités, asymétrie d'information...) pour étudier dans quelle mesure le législateur marocain protège le consommateur en situation de dépendance. Il s'agit de répondre à notre deuxième question intermédiaire : *Considérant la situation de dépendance due au monopole naturel d'un SPIC, comment la réglementation marocaine protège-t-elle le consommateur ?*

Le troisième axe d'interrogation s'attache au trait de la cohésion sociale qui représente le socle de la production d'un service public et sa raison d'être. En fait, les services publics sont et resteront des faits sociaux. Ils se caractérisent par une forte dimension sociale qui interpelle l'examen de la qualité perçue sous cette dimension. C'est pourquoi nous nous posons la troisième question de notre recherche suivante : *Considérant l'aspect social des services publics, quels sont les déterminants sociétaux de la qualité perçue d'un SPIC ?*

En répondant à ces trois questions et en fusionnant les différents modèles de la qualité perçue qui en découle, nous aboutissons à l'objectif ultime de cette recherche qui est **la construction d'un modèle des déterminants de la qualité perçue des SPIC** qui considère la **double relation de service : la relation « client »** inhérente au caractère « marchand » des SPIC ; et **la relation « citoyen »** ayant trait à leur caractère « public », avec les enjeux collectifs, sociaux et territoriaux qui en découlent. Finalement, la problématique centrale de cette recherche peut se résumer dans la question suivante : *Les déterminants de la qualité perçue développés*

dans cette recherche contribuent-ils à expliquer la satisfaction des usagers des services publics à caractère commercial et industriel ?

3. LE CADRE CONCEPTUEL

3.1. LES SPIC ET LE CARACTERE « MARCHAND » : MODELISATION THEORIQUE DES DIMENSIONS DE LA QUALITE PERÇUE DANS UNE LOGIQUE DE LA DEMANDE

Dans une relation de service, les questions sur les déterminants de la qualité perçue et la satisfaction des clients trouvent une réponse dans l'étude du comportement des consommateurs qui est une spécification du marketing. Les SPIC sont des services dont la relation nécessite une attention particulière. C'est pourquoi l'étude de cette relation dans le champ du comportement des consommateurs s'avère pertinente et mérite une analyse des dimensions de la qualité de service pour prédire la satisfaction des usagers. Les travaux d'Eiglier et Langeard (1987), ceux de Parasuraman, Zeithaml et Berry (1985, 1988) et ceux de Grönroos (1984, 1993) constituent les soubassements de notre cadre conceptuel. En effet, l'échelle développée par Parasuraman et al. (1985, 1988) constitue une base solide pour mesurer la qualité perçue et prédire ainsi la satisfaction des clients. Toutefois, un consensus semble formé entre les chercheurs, affirmant que des échelles de mesure spécifiques au service étudié doivent être développées. Cette échelle a été développée dans la sphère privée, et décrit la dimension fonctionnelle de la qualité d'un service, c'est-à-dire le processus de production du service. C'est pourquoi dans notre analyse nous avons qualifié ces travaux de modèle « fonctionnel » de la qualité perçue. Les dimensions de l'échelle SERVQUAL (« la fiabilité », « les éléments tangibles », « la serviabilité », « l'empathie », et « l'assurance ») représentent les éléments saillants de ce modèle fonctionnel et un socle solide pour mesurer la qualité perçue, auquel la majorité des chercheurs se réfère.

3.2. LES SPIC ET LE CARACTERE « PUBLIC », VERS UN MODELE ALTERNATIF DE LA QUALITE PERÇUE DES SPIC : « LE MODELE INTEGRE »

Le caractère novateur de l'objet de cette recherche (les SPIC) avec les particularités inhérentes au caractère « public » des services publics (monopole naturel, poids dans le développement durable, existence de fortes externalités, cohésion sociale, aménagement territorial...) met en exergue des lacunes de la littérature marketing à satisfaire les usagers/clients des SPIC, et ce en raison de la dimension collective et sociale de ces services. Nous nous sommes attelés alors, à proposer un modèle alternatif d'évaluation de la qualité perçue qui tient compte de la dimension

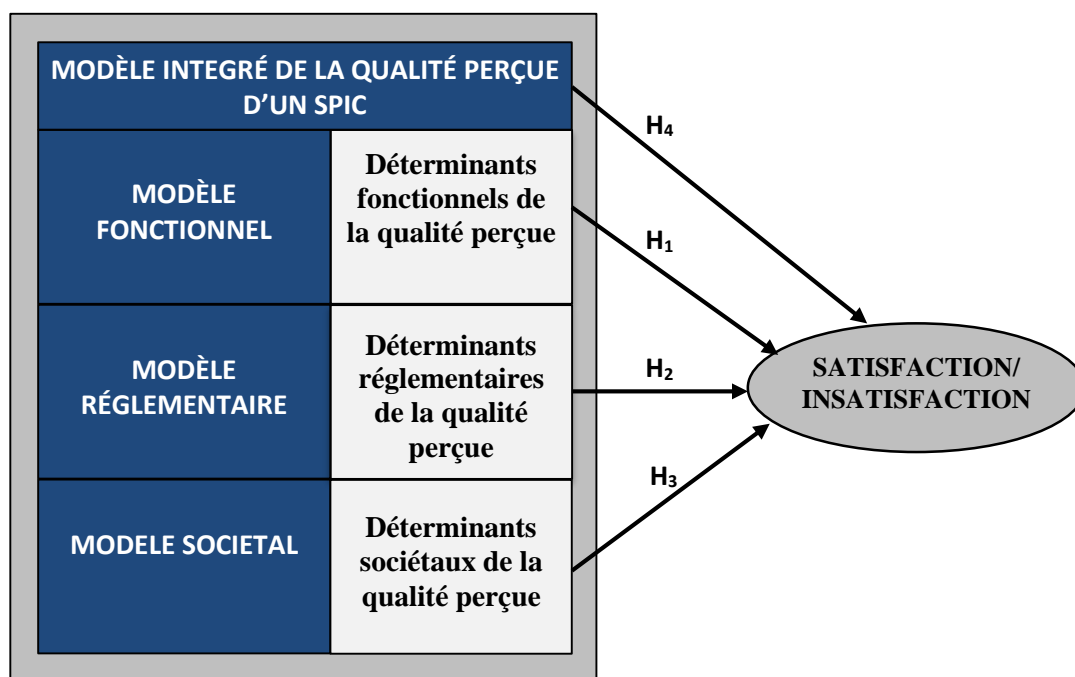
collective des SPIC et de l'intérêt général qui caractérise l'action publique. Ceci nous a poussés à élargir le champ d'investigations à d'autres disciplines qui contribuent à l'étude de la qualité perçue par les usagers : le droit, la RSE... et ce, pour comprendre le jugement du client d'un SPIC.

Ainsi, pour répondre au deuxième axe de notre recherche relatif à la protection du consommateur par la législation marocaine, nous avons analysé quelques textes à connotation juridique pour en dégager les dimensions de la qualité d'un SPIC aux yeux du législateur. La littérature juridique sur les déterminants de la qualité perçue d'un SPIC nous a permis notamment de proposer un cadre d'analyse de la relation entre les usagers et les services publics. Par exemple, de la Constitution marocaine, des lois de protection des consommateurs, de gestion déléguée et de création de l'institution du Médiateur..., nous avons pu extraire certaines garanties pouvant former des dimensions de la qualité perçue par l'utilisateur telles que : « *l'accès à l'information* », « *l'accès à certains SPIC* », « *participation et représentation* », « *transparence* », « *le droit à la rétractation* », « *le droit à l'écoute* », « *l'égalité des usagers* », « *continuité du service* », « *adaptation du service* », « *sécurité* », « *protection de l'environnement* », « *équité et justice* », « *communication* »... Nous avons qualifié ce modèle de « **modèle réglementaire** » de la qualité perçue, et ce, eu égard à la nature juridique de ces dimensions.

Ensuite, les services publics sont et resteront des faits sociaux. Les sciences sociales tentent de rendre compte de l'extrême complexité de la question des services publics et de leurs enjeux en prenant en considération les logiques et les stratégies des acteurs sociaux. De ce fait, la forte dimension sociale que représentent les SPIC nous a poussé à interroger, dans le troisième axe de cette recherche, la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) pour la construction d'un modèle que nous avons qualifié de « **modèle sociétal** » de la qualité perçue des SPIC. Les modèles de la RSE comme dimension de la qualité perçue, et l'effet de la RSE sur l'attitude des clients représentent les soubassements de cette recherche à travers les travaux de Maignan et Ferrell (2005), Arendt et Brettel (2010), (Alniacik et al., 2011), Vaaland et al., 2008, Bernardi et al. (2008), Sureshchandar et al. (2002), Jayesh P. et al. (2010) ... Ces travaux nous ont permis de faire émerger quelques dimensions de la qualité perçue telles que : « *citoyenneté et éthique* », « *tarification raisonnable* », « *renonciation à l'exclusion* », « *transcendance du service* », « *l'égalité de traitement* »...

Enfin, bien que les modèles « **fonctionnel** », « **réglementaire** » et « **sociétal** » aient des logiques différentes (respectivement une logique marchande, une logique de dépendance et une logique de cohésion sociale), ils se complètent pour composer le modèle que nous avons qualifié de « **modèle intégré** » de la qualité perçue d'un SPIC. En conséquence, notre modèle conceptuel peut être schématisé comme suit :

Figure 1 : Le modèle conceptuel de la recherche



Le tableau ci-dessus relate les hypothèses de cette recherche et les relations causales recherchées. Notre objectif est d'étudier le pouvoir prédictif des modèles alternatifs de la qualité (le modèle fonctionnel, le modèle réglementaire, le modèle social et le modèle intégré) sur la satisfaction. À travers les hypothèses de cette recherche, nous tentons de montrer dans quelle mesure les modèles de la qualité issus de la littérature marketing, juridique et de la RSE contribuent-ils à expliquer la satisfaction des usagers.

Tableau N°1 : Récapitulatif des hypothèses de la recherche

LA RELATION CAUSALE QUALITÉ PERÇUE ► SATISFACTION
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hypothèse H1 : Les déterminants fonctionnels de la qualité perçue par les clients d'un SPIC influencent positivement la satisfaction. ▪ Hypothèse H2 : Les déterminants réglementaires de la qualité perçue par les clients d'un SPIC influencent positivement la satisfaction. ▪ Hypothèse H3 : Les déterminants sociétaux de la qualité perçue par les clients d'un SPIC influencent positivement la satisfaction. ▪ Hypothèse H4 : Les déterminants du modèle intégré de la qualité perçue par les clients d'un SPIC influencent positivement la satisfaction.

4. CHOIX METHODOLOGIQUES ET DEMARCHES D'INVESTIGATION

4.1. CHOIX DU TERRAIN DE L'ETUDE

Dans le but de renforcer la validité externe du modèle de la qualité perçue des SPIC, objet du cadre conceptuel, nous avons opté de mener les études empiriques dans la catégorie des SPIC d'eau et d'assainissement. Ces derniers représentent l'exemple de l'évolution de la place et du statut de l'usager qui est étroitement liée aux mutations des modes de régulation des services publics marchands. Ils se situent à l'intersection des différentes catégories des SPIC : ce sont des services résidentiels, de réseaux, locaux, chargés politiquement et socialement... Aussi, ce sont des services qui revêtent d'une importance capitale dans le développement durable et dont les modes de gestion ouvrent de vigoureux débats notamment avec la défaillance des marchés des services publics en général et les SPIC en particulier.

Aussi, les SPIC d'eau et d'assainissement présentent des enjeux divers et complexes se rapportant principalement à la dimension territoriale (choix de la bonne échelle de gestion des services) et la dimension gestionnaire (choix du mode de gestion public ou privé). Ces dimensions ont été particulièrement déterminantes dans notre choix d'étudier la production des SPIC d'eau et d'assainissement au plan régional : région Tanger Tétouan, et plus précisément dans les villes de Tanger, Chefchaoun et Larache. Ce choix a été guidé essentiellement par notre volonté de travailler sur des modes de gestion différents représentant les principaux modes de gestion développés au Maroc : une gestion privée sous forme de gestion déléguée à Tanger, une gestion par régie autonome à Larache et une gestion par une entreprise publique opérant à l'échelle nationale pour Chefchaoun.

4.2. METHODOLOGIE DE GENERATION DES ITEMS ;

Les items servant à l'opérationnalisation du principal construit de cette recherche (la qualité perçue) ont été développés à partir de la revue de littérature, une étude qualitative préalable à une étude quantitative et des discussions avec des experts.

L'étude qualitative a consisté d'une part, en une analyse documentaire concernant des entreprises chargées de la gestion des services publics à caractère commercial et industriel (Lydec, Amendis et ONEE) ; et d'autre part, en organisation des entretiens semi-directifs cadrés par un guide d'entretien, auprès des 11 responsables et acteurs des associations d'habitants œuvrant dans les domaines des services publics d'eau potable et d'assainissement. Ensuite le modèle conceptuel, complété, rectifié et enrichi a été exposé et soumis à discussion auprès des

experts internationaux du monde académique et professionnel, spécialisés dans les domaines de l'eau potable et d'assainissement.

4.3. METHODOLOGIE DE RECUEIL DES DONNEES PRIMAIRES

Dans cette recherche, nous avons combiné deux méthodes de collecte des données primaires : les entretiens semi-directifs (ci-haut exposé) et l'étude quantitative basée sur l'administration d'un questionnaire auprès des usagers des services publics objet de notre étude. La collecte des données, et conformément aux recommandations de Churchill a été réalisée en deux périodes distinctes : une première collecte destinée à purifier l'échelle des déterminants de la qualité perçue des SPIC et une deuxième collecte réalisée après purification (suppression des items à faible saturation) et ayant pour objet de valider et confirmer les dimensions de la qualité perçue d'un SPIC.

En ce qui concerne le mode d'administration du questionnaire, ce dernier a été administré de trois manières : soit avec la méthode de face à face à l'entrée des agences commerciales des prestataires de services concernés, soit par une distribution à domicile avec un deuxième passage pour la récupération du questionnaire rempli (et éventuellement porter plus d'éclaircissements sur les questions ambiguës), soit à l'aide de la messagerie électronique. Nous avons pu avoir dans la première collecte 290 questionnaires exploitables parmi les 850 distribués, soit un taux de retour de 34 %. Quant à la deuxième collecte, 322 questionnaires exploitables ont pu être collectés parmi les 980 distribués soit un taux de retour de 33 %.

4.4. METHODOLOGIES DE PURIFICATION ET DE VALIDATION DES STRUCTURES FACTORIELLES EXPLORÉES

Lors de la phase exploratoire du paradigme de Churchill, les purifications statistiques des items et les études de fiabilité de l'instrument ont été établies à travers, respectivement ACP (analyses en composantes principales) et le coefficient de fiabilité alpha de Cronbach et ce, après vérification de la satisfaction des tests statistiques préalables à savoir : le test de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), le déterminant de la matrice de corrélation (λ) et le test de sphéricité de Bartlett.

4.5. METHODOLOGIE DE CONFIRMATION ET VALIDATION DES DETERMINANTS DE LA QUALITE PERÇUE D'UN SPIC

Dans la phase confirmatoire du paradigme de Churchill, l'AFC, qui n'est qu'une application des modèles d'équations structurelles, nous a permis de confirmer la structure factorielle du modèle et ses qualités psychométriques. Pour ce faire, nous nous sommes servis du logiciel SPSS-AMOS V.20 d'IBM SPSS.

En outre, pour l'appréciation de la qualité du modèle des déterminants de la qualité perçue des SPIC, résultant de cette recherche, trois types d'évaluations ont été retenus :

- a. Une évaluation de la qualité d'ajustement du modèle global. Cette évaluation est basée sur les indices d'ajustement les plus acceptés à savoir les indices absolus, incrémentaux et de parcimonie ;
- b. Une évaluation de la qualité d'ajustement du modèle de mesure, basée sur les évaluations psychométriques usuelles : étude de la fiabilité et de la fidélité. Dans cette phase confirmatoire, l'étude de fiabilité du modèle de mesure s'est basée sur le ρ de Jöreskog qui est jugé plus fiable que l'alpha de Cronbach. Quant à l'étude de la validité du construit ou du trait, elle s'est reposée d'une part sur la procédure de Larcker et Fornell qui consiste en l'étude de la validité convergente et la validité discriminante, et d'autre part sur la validité de contenu que nous nous sommes attachés à observer scrupuleusement tout au long de notre démarche méthodologique ;
- c. Et une évaluation de la qualité d'ajustement du modèle structurel à travers l'étude des liens de causalité entre les variables latentes du modèle. À ce propos, nous avons opté pour la modélisation par les équations structurelles (MES) pour tester les relations entre les variables latentes exogènes et endogènes du modèle structurel.

5. RESULTATS DE LA RECHERCHE

Dans ce qui suit, la synthèse de l'aboutissement de cette thèse. Nous exposons d'une manière schématique les trois modèles séparément (modèle fonctionnel, modèle réglementaire et modèle sociétal). Ensuite, nous nous attachons à exposer le modèle des déterminants de la qualité perçue adapté au contexte des SPIC ainsi que les résultats des études de la qualité d'ajustement du modèle aux données.

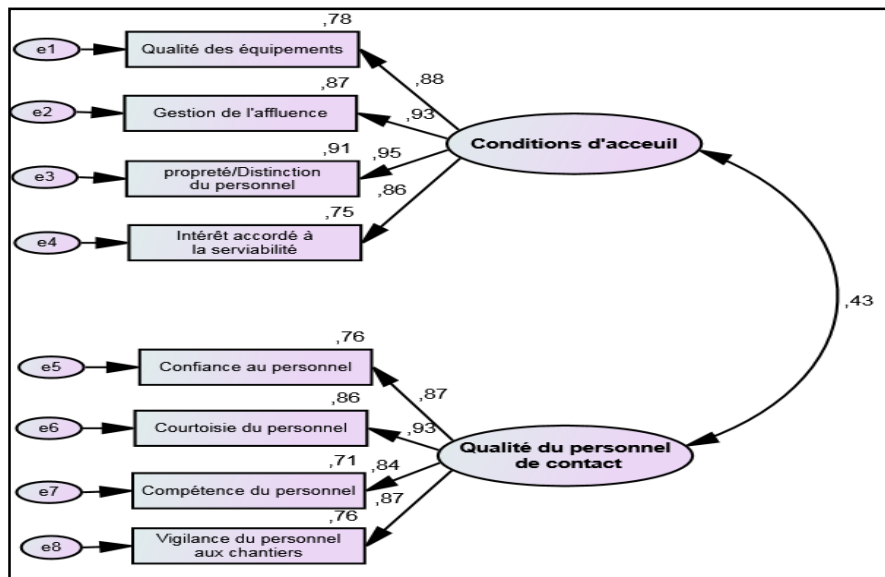
5.1. PRESENTATION DES TROIS MODELES DE LA QUALITE PERCUE DES SPIC:

Il convient de souligner que tous les schémas et tableaux présentés ci-dessous relatifs aux trois modèles de la qualité perçue montrent que la structure factorielle de l'échelle est confirmée : tous les loadings (λ_i) sont satisfaisants ($\lambda_i > 0,7$) et les SMC $> 0,5$.

5.1.1. LE MODELE FONCTIONNEL DE LA QUALITE PERCUE :

L'étude réalisée sur 8 variables composant l'échelle de la qualité fonctionnelle a permis de faire émerger 2 dimensions de la qualité : « **les conditions d'accueil** » et « **la qualité du personnel de contact** ». La figure 2 et le tableau 2 ci-dessous décrivent les résultats de l'AFC du modèle fonctionnel de la qualité perçue d'un SPIC.

Figure 2 : Résultats de l'AFC du modèle fonctionnel de la qualité perçue d'un SPIC



Source : SPSS.AMOS.20

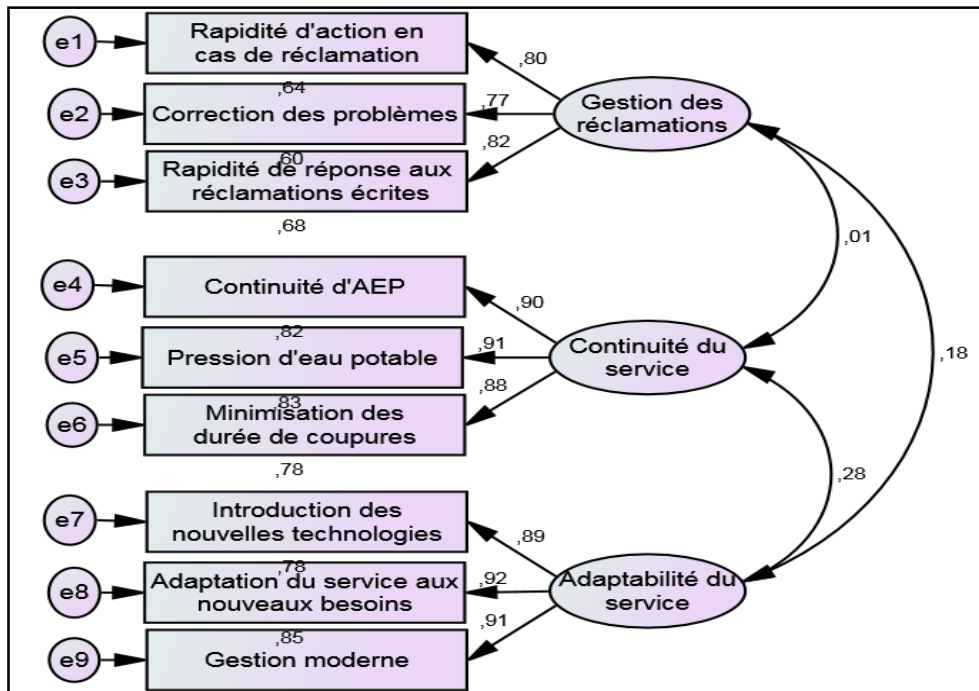
Tableau 2 : Résultats de l'analyse factorielle confirmatoire de l'échelle du modèle fonctionnel de qualité à 2 dimensions

		Maximum de vraisemblance		Bootstrap avec maximum de vraisemblance	
Items		λ_i	SMC	λ_i	SMC
CONDITIONS D'ACCUEIL					
FIAB3	Intérêt accordé à la serviabilité	0,863	0,746	0,863	0,745
TANG3	propreté/Distinction du personnel	0,952	0,906	0,952	0,907
TANG2	Gestion de l'affluence	0,931	0,867	0,931	0,867
TANG1	Qualité des équipements	0,883	0,779	0,882	0,779
QUALITÉ DU PERSONNEL DE					
GENCHANT1	Vigilance du personnel au chantier	0,870	0,756	0,869	0,756
ASSUR3	Compétence du personnel	0,841	0,708	0,841	0,709
ASSUR2	Courtoisie du personnel	0,926	0,857	0,926	0,857
ASSUR1	Confiance au personnel	0,870	0,757	0,870	0,757

5.1.2. LE MODELE REGLEMENTAIRE DE LA QUALITE PERÇUE

L'étude réalisée sur les 9 variables composant l'échelle de la qualité réglementaire a permis de faire émerger 3 dimensions de la qualité perçue d'un SPIC : « **la gestion des réclamations** », « **la continuité de service** » et « **l'adaptabilité du service** ». La figure 3 et le tableau 3 ci-dessous décrivent les résultats de l'AFC du modèle réglementaire de la qualité perçue d'un SPIC.

Figure 3 : Résultats de l'AFC du modèle réglementaire de la qualité perçue d'un SPIC



Source : SPSS.AMOS.20

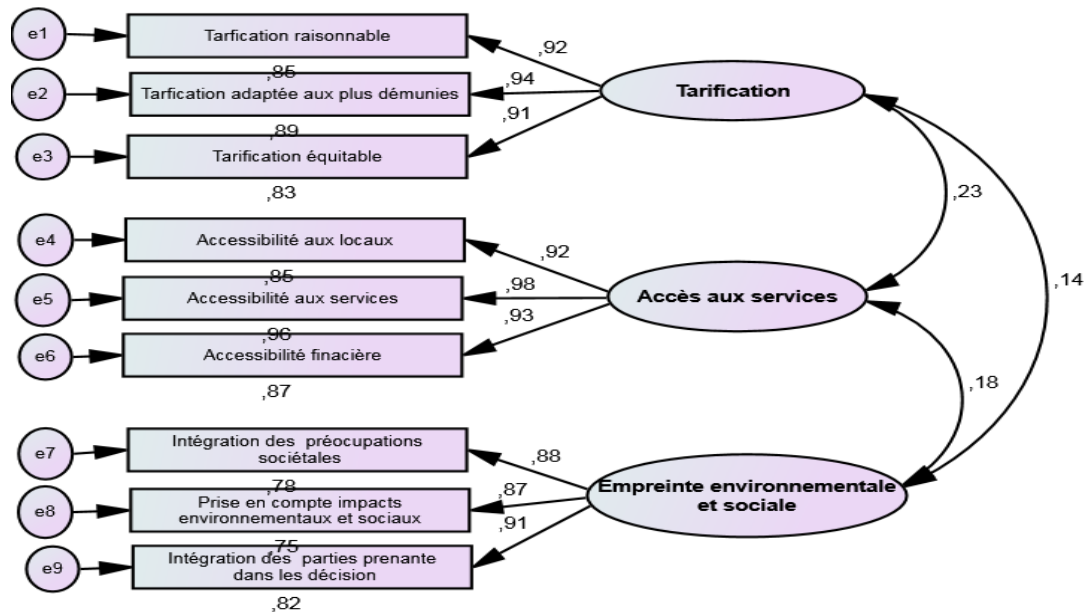
Tableau 3 : Résultats de l'analyse factorielle confirmatoire de l'échelle du modèle réglementaire de la qualité perçue à 2 dimensions

		Maximum de vraisemblance		Bootstrap avec maximum de vraisemblance	
Items		λ_i	SMC	λ_i	SMC
ADAPTABILITÉ DU SERVICE					
ADAPT1	Introduction des nouvelles technologies	0,885	0,784	0,886	0,786
ADAPT2	Adaptation du service aux nouveaux besoins	0,920	0,846	0,92	0,847
ADAPT3	Gestion moderne	0,911	0,830	0,909	0,828
CONTINUITÉ DU SERVICE					
CONTINSERV1	Continuité d'AEP	0,904	0,816	0,903	0,816
CONTINSERV2	Pression d'eau	0,910	0,828	0,916	0,840
CONTINSERV3	Minimisation de la durée des coupures	0,882	0,777	0,883	0,780
GESTION DES RÉCLAMATIONS					
RECLAM1	Rapidité d'action en cas de réclamation	0,799	0,639	0,799	0,640
RECLAM2	Correction des problèmes	0,773	0,597	0,774	0,600
RECLAM3	Rapidité de réponse aux réclamations écrites	0,822	0,676	0,823	0,678

5.1.3. LE MODELE SOCIETAL DE LA QUALITE PERÇUE

L'étude réalisée sur les 9 variables composant l'échelle de la qualité sociétale a permis de faire émerger 3 dimensions de la qualité perçue d'un SPIC : « **La tarification** », « **l'empreinte environnementale et sociale** » et « **l'accès aux services** ». La figure 4 et le tableau 4 ci-dessous décrivent les résultats de l'AFC du modèle sociétal de la qualité perçue d'un SPIC.

Figure 4 : Résultats de l'AFC du modèle sociétal de la qualité perçue d'un SPIC



Source : SPSS.AMOS.20

Tableau 4 : Résultats de l'analyse factorielle confirmatoire de l'échelle du modèle sociétal de la qualité perçue à 3 dimensions

Items		Maximum de vraisemblance		Bootstrap avec maximum de vraisemblance	
		λ_i	SMC	λ_i	SMC
ACCÈS AU SERVICE					
ACCEPROX3	Accessibilité financière	0,935	0,873	0,934	0,873
ACCEPROX2	Accessibilité aux services (généralisation)	0,982	0,965	0,982	0,964
ACCEPROX1	Accessibilité aux locaux	0,924	0,854	0,924	0,855
TARIFICATION					
TARIF3	Tarification équitable	0,913	0,833	0,913	0,834
TARIF2	Tarification adaptée aux plus démunis	0,945	0,893	0,945	0,894
TARIF1	Tarification raisonnable	0,921	0,848	0,921	0,849
EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE					
ENVECOLOGI	Intégration des parties prenantes dans les décisions	0,908	0,825	0,908	0,825
ENVECOLOGI	Prise en compte impacts environnementaux et sociaux	0,868	0,754	0,868	0,754
ENVECOLOGI	Intégration des préoccupations sociétales	0,881	0,776	0,882	0,778

5.2. LE « MODELE INTEGRE » DE LA QUALITE PERCUE D'UN SPIC

La figure 5 ci-après reprend les déterminants confirmés de la qualité perçue pour chaque modèle.

*

Figure 5 : Les déterminants confirmés de la qualité perçue d'un SPIC

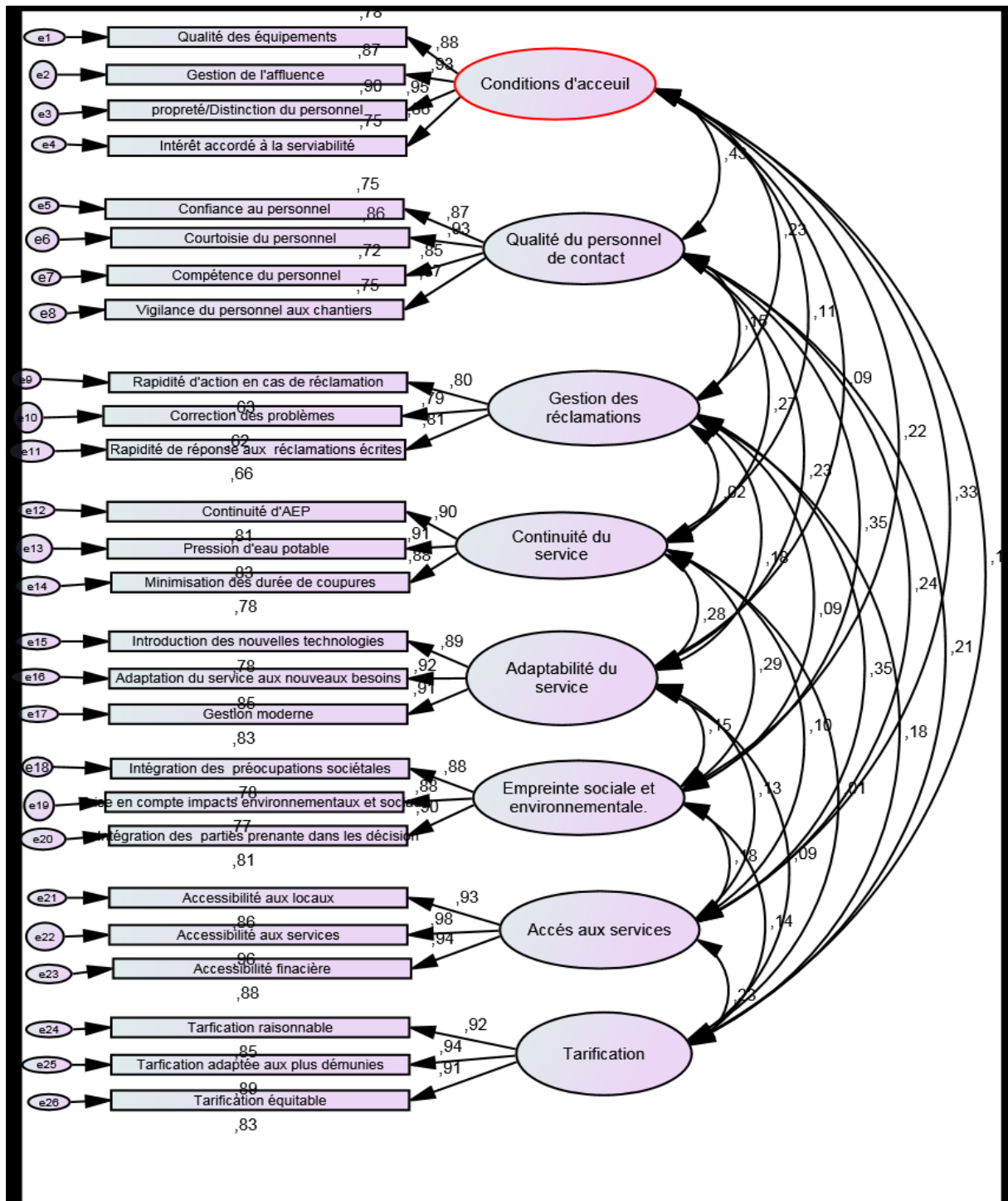
Qualité Fonctionnelle	Déterminant 1	Les conditions d'accueil
	Déterminant 2	La qualité du personnel de contact
Qualité Réglementaire	Déterminant 3	L'adaptabilité du service
	Déterminant 4	La continuité du service
	Déterminant 5	La gestion des réclamations
Qualité Sociétale	Déterminant 6	L'empreinte sociale et
	Déterminant 7	L'accès aux services
	Déterminant 8	La tarification

Source : Etablie dans le cadre de cette recherche

L'analyse factorielle confirmatoire relative au modèle des déterminants de la qualité perçue des SPIC a été réalisée à partir d'un modèle de 8 facteurs explorés à partir des études factorielles. Ces 8 facteurs expliquent 26 variables observées.

CONTRIBUTION A L'IDENTIFICATION DES DETERMINANTS DE LA QUALITE PERCUE DES SERVICES PUBLICS A CARACTERE INDUSTRIEL ET COMMERCIAL (SPIC)

La figure suivante présente les résultats de l'AFC réalisée sur l'ensemble des variables du modèle.



Source : SPSS.AMOS.20

Quant à l'évaluation de la qualité de l'ajustement du modèle aux données, elle se présente comme suit :

5.2.1. ÉVALUATION DE LA QUALITE DE L'AJUSTEMENT DU MODELE GLOBAL

Les indices d'ajustement du modèle aux données sont satisfaisants et atteignent tous les seuils critiques. Le tableau 5 ci-après présente une description des indices retenus pour l'évaluation de la qualité de l'ajustement du modèle global.

Tableau 5 : Évaluation de la qualité de l'ajustement aux données du « modèle intégré » des déterminants de la qualité perçue des SPIC

Qualité d'ajustement du « modèle intégré »							
Indices absolus				Indices incrémentaux		Indices de parcimonie	
GFI	AGFI	RMR stand.	RMSEA	NFI	CFI	χ^2/dl (*)	AIC
0.890	0.858	0.042	0.054	0.933	0.966	1,93	7926,826> AIC du modèle = 685,246

(*) = $\chi^2/dl = 525,246/271$

5.2.2. ÉVALUATION DE LA QUALITE DE L'AJUSTEMENT DU MODELE DE MESURE

Le tableau 6 ci-dessous récapitule les qualités psychométriques et de la structure factorielle du modèle des déterminants de la qualité perçue des SPIC à 8 dimensions. Il montre que :

- Tous les loadings (λ_i) sont satisfaisants ($\lambda_i > 0,7$) et les SMC sont supérieurs à 0,5 : ceci montre que la structure factorielle de l'échelle est confirmée ;
- Tous les coefficients ρ de Joreskog $\rho > 0,8$: ceci permet d'établir la fiabilité et la cohérence du modèle intégré des déterminants de la qualité perçue des SPIC.
- Tous les Rhô de validité convergente (ρ_{VC}) $> 0,5$: ceci signifie chaque construit partage plus de **50 %** de variance avec ses mesures. De ce fait la validité convergente est établie.

**CONTRIBUTION A L'IDENTIFICATION DES DETERMINANTS DE LA QUALITE PERCUE DES
SERVICES PUBLICS A CARACTERE INDUSTRIEL ET COMMERCIAL (SPIC)**

**Tableau 6 : Récapitulatif des qualités psychométriques et de la structure factorielle du modèle
des déterminants de la qualité perçue des SPIC à 8 dimensions**

Variables de mesure	Maximum de vraisemblance		Fiabilité			Validité convergente (pvc)
	λ_i	SMC	α de Cronbach	ρ de Joreskog		
	F1 : CONDITIONS D'ACCUEIL		Par type de qualité	Par facteur	Modèle intégré	
Intérêt accordé à la serviabilité	0,864	0,746	0,900	0,948	0,949	0,825
propreté/Distinction du personnel	0,951	0,905				
Gestion de l'affluence	0,932	0,868				
Qualité des équipements	0,883	0,779				
	F2 : QUALITÉ DU PERSONNEL DE CONTACT		0,900	0,929	0,930	0,769
Vigilance du personnel au chantier	0,866	0,750				
Compétence du personnel	0,846	0,715				
Courtoisie du personnel	0,926	0,858				
Confiance au personnel	0,868	0,754				
	F3 : GESTION DES RÉCLAMATIONS		0,766	0,840	0,840	0,637
Rapidité de réponse aux réclamations écrites	0,81	0,656				
Correction des problèmes	0,789	0,622				
Rapidité d'action en cas de réclamation	0,795	0,632				
	F4 : CONTINUITÉ DU SERVICE		0,766	0,926	0,926	0,807
Minimisation de la durée des coupures	0,883	0,779				
Pression d'eau	0,91	0,829				
Continuité d'AEP	0,902	0,814				
	F5 : ADAPTABILITÉ DU SERVICE		0,880	0,932	0,932	0,820
Gestion moderne	0,911	0,830				
Adaptation du service aux nouveaux besoins	0,92	0,846				
Introduction des nouvelles technologies	0,886	0,784				
	F6 : EMPREINTE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE		0,828	0,935	0,916	0,785
Intégration des P.P dans les décisions	0,901	0,812				
Prise en compte impacts environnementaux	0,876	0,768				
Intégration des préoccupations sociétales	0,881	0,776				
	F7 : ACCÈS ET PROXIMITÉ DU SERVICE		0,828	0,962	0,963	0,898
Accessibilité financière	0,936	0,877				
Accessibilité aux services (généralisation)	0,979	0,959				
Accessibilité aux locaux	0,926	0,858				
	F8 : TARIFICATION		0,947	0,947	0,948	0,858
Tarification équitable	0,912	0,833				
Tarification adaptée aux plus démunis	0,945	0,892				
Tarification raisonnable	0,921	0,849				

En outre, le tableau 7 ci- après montre que la validité discriminante, est établie. En effet la variance extraite pour chaque dimension est supérieure au carré des corrélations entre les dimensions. Autrement dit, le Rhô de validité convergente (ρ_{VC}) de chaque facteur est supérieur aux carrés des corrélations qu'il partage avec les autres facteurs (R_{ij}^2). Chaque facteur partage plus de variance avec ses mesures qu'avec les autres construits.

**Tableau 7 : Validité convergente et discriminante du modèle intégré des déterminants de la
qualité perçue des SPIC**

Facteurs		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
	ρ_{VC} de Joreskog	0,769	0,825	0,637	0,807	0,82	0,785	0,898	0,858
R²_{ij} (*) F1	Conditions d'accueil	1							
R²_{ij} (*) F2	Qualité du personnel de contact	0,187	1						
R²_{ij} (*) F3	Gestion des réclamations	0,052	0,021	1					
R²_{ij} (*) F4	Continuité du service	0,012	0,071	0	1				
R²_{ij} (*) F5	Adaptabilité du service	0,008	0,226	0,034	0,08	1			
R²_{ij} (*) F6	Empreinte sociale et environnementale	0,048	0,124	0,009	0,087	0,023	1		
R²_{ij} (*) F7	Accès aux services	0,112	0,059	0,123	0,01	0,017	0,031	1	
R²_{ij} (*) F8	Tarification	0,011	0,042	0,031	0	0,008	0,019	0,052	1

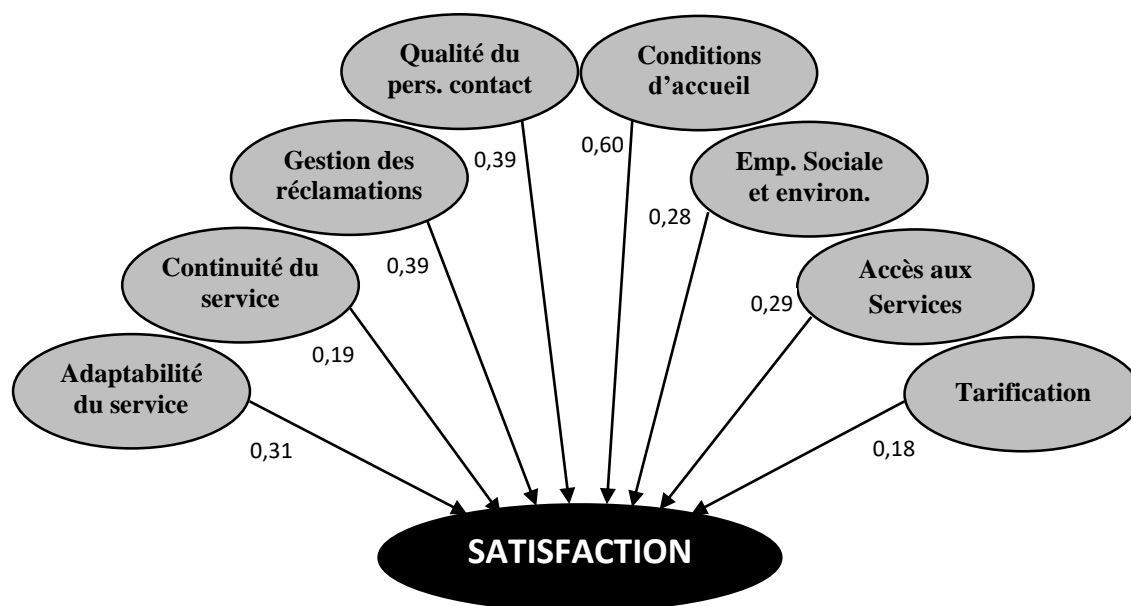
Enfin, en ce qui concerne la validité de contenu, la procédure poursuivie pour le développement des items, à travers l'étude qualitative et la consultation des experts œuvrant dans le domaine SPIC, nous permet de considérer la validité de contenu des facettes de la qualité perçue d'un SPIC.

5.2.3. ÉVALUATION DE LA QUALITE DE L'AJUSTEMENT DU MODELE STRUCTUREL ET TEST DES HYPOTHESES DE RECHERCHE

L'évaluation de la qualité de l'ajustement du modèle structurel nous permet de tester les liens de causalité entre les variables latentes du modèle. C'est-à-dire tester la relation entre les huit déterminants de la qualité perçue d'un SPIC et la satisfaction. La figure 6 explique la variable latente endogène « la satisfaction » en fonction des variables latentes explicatives suivantes :

- 1- « Les Conditions d'accueil » ;
- 2- « La qualité du personnel de contact » ;
- 3- « La gestion des réclamations » ;
- 4- « La continuité du service » ;
- 5- « L'adaptabilité du service » ;
- 6- « L'empreinte sociale et environnementale » ;
- 7- « L'accès et proximité du service » ;
- 8- Et « La tarification ».

Figure 6 : Lien de causalité - Déterminants de la qualité perçue ► satisfaction



Les relations entre :

« Les conditions d'accueil » ► « la satisfaction » ; « La qualité du personnel de contact » ► « la satisfaction » ; « La gestion des réclamations » ► « la satisfaction » ; « La continuité du service » ► « la satisfaction » ; « L'adaptabilité du service » ► « la satisfaction » ; « L'empreinte sociale et environnementale » ► « la satisfaction » ; « L'accès aux services » ► « la satisfaction » ; « La tarification » ► « la satisfaction » ;

Sont bien non nulles.

En outre le tableau 8 ci-dessous montre que les coefficients de régression (*Estimate*) sont bien non nuls et tous les rapports $CR = \frac{Estimate}{Standard\ Error\ (SE)}$, sont tous significatifs ($CR > 1,96$).

À cet effet, nous pouvons conclure que nos hypothèses de recherche sont validées :

Hypothèse générale : les déterminants de la qualité perçue objet « du modèle intégré » influencent positivement la satisfaction.	Validée
H₁ : « Les conditions d'accueil » influencent positivement la satisfaction ;	Validée
H₂ : « La qualité du personnel de contact », influence positivement la satisfaction ;	Validée
H₃ : « La gestion des réclamations » influence positivement la satisfaction ;	Validée
H₄ : « La continuité du service » influence positivement la satisfaction ;	Validée
H₅ : « L'adaptabilité du service » influence positivement la satisfaction ;	Validée
H₆ : « L'empreinte sociale et environnementale » influence positivement la satisfaction ;	Validée
H₇ : « L'accès aux services » influence positivement la satisfaction ;	Validée
H₈ : « La tarification » influence positivement la satisfaction ;	Validée

CONTRIBUTION A L'IDENTIFICATION DES DETERMINANTS DE LA QUALITE PERCUE DES SERVICES PUBLICS A CARACTERE INDUSTRIEL ET COMMERCIAL (SPIC)

Tableau 8 : Test de significativité de la relation causale entre les déterminants de la qualité perçue d'un SPIC et « la satisfaction »

RELATIONS TESTÉES			Estimate Coefficients de régression	S.E ⁽¹⁾	C.R ⁽²⁾	P ₍₃₎	Label
SATISFACTION	←	Conditions d'accueil	,190	,014	13,160	***	par_20
SATISFACTION	←	Qualité du personnel de contact	,159	,017	9,100	***	par_21
SATISFACTION	←	Gestion des réclamations	,127	,015	8,730	***	par_22
SATISFACTION	←	Adaptabilité du service	,099	,012	8,370	***	par_23
SATISFACTION	←	Empreinte sociale et environnementale	,118	,016	7,265	***	par_24
SATISFACTION	←	Accès aux services	,137	,018	7,782	***	par_25
SATISFACTION	←	Tarifications	,084	,017	5,045	***	par_26
SATISFACTION	←	Continuité du service	,138	,027	5,172	***	par_27

NB : ***=très significatif

⁽¹⁾- S.E. (strandard error) : L'erreur standard

⁽²⁾- C.R.(critical ratio)= Estimate/S.E :

⁽³⁾- P (p-value).

6. APPORTS ET LIMITES DE CETTE RECHERCHE

La principale contribution académique de cette recherche c'est le prolongement et l'enrichissement qu'elle porte d'une part à la conceptualisation de la RSE comme dimension influençant la satisfaction des usagers/client des SPIC, et d'autre part l'enrichissement des travaux sur la qualité perçue de la relation de service et son influence sur la satisfaction des clients. Quant à la contribution managériale, cette recherche renseigne les managers des SPIC, opérateurs et organisateurs, sur les dimensions pertinentes à observer dans la définition des démarches qualité à bon escient. Aussi l'atténuation des sentiments d'insatisfaction accapare plus que jamais les managers publics. De ce fait, cette recherche informe ces managers sur les déterminants qui peuvent contribuer à l'atténuation de ce sentiment. Toutefois, cette recherche se heurte à des limites dont la principale se rapporte à la taille et la structure de notre échantillon. Mais l'objet de cette recherche n'est pas d'établir une norme ou de généraliser les résultats à toute la population, mais il s'agit bien de comprendre les déterminants de la qualité perçue des SPIC et de construire une échelle les reflétant, tout en veillant aux qualités psychométriques de l'échelle et la solidité théorique des résultats.

BIBLIOGRAPHIE

- ALNIACIK U., ALNIACIK E. ET GENC N. (2011).** How corporate social responsibility information influences stakeholders' intentions. *Corporate Social - Responsibility and Environmental Management*, 18: 234-245.
- ARENDT S. ET BRETTEL M. (2010).** Understanding the influence of corporate social responsibility on corporate identity, image and firm performance. *Management Decision*, 48 (10) : 1469-1492.
- CAPRON M. (2011).** L'ISO 26000 : vers une convergence des normes sociales. *6^{ème} Congrès du Réseau International de Recherche sur les Organisations et le Développement Durable (RIODD)*, 16-17 juin, Luxembourg
- CHANGHONG B. ET CHEN Y. (2005).** Construct a Public Service Quality Evaluation Model: Evidence from Chinese Public Service Industry, *IEEE*, 508-513 (en ligne <http://ieeexplore.ieee.org>, consulté le 22/11/2012).
- EIGLIER P. ET LANGEARD E. (1987).** *Servuction, Le Marketing des services*. Mc Graw Hill.
- GRÖNROOS C. (1984).** Service Quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- PARASURAMAN A., ZEITHAML V.A. ET BERRY, L.L. (1988).** SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- SURESHCHANDAR G.S., CHANDRASEKHARAN R. ET ANANTHARAMAN R.N. (2002).** The relationship between service quality and customer satisfaction - a factor specific approach. *Journal of Services Marketing*, 16(4): 363-379.
- VAALAND T. I., HEIDE M. ET KJELL G. (2008).** Corporate social responsibility: investigating theory and research in the marketing context. *European Journal of Marketing*, 42 (9-10): 927-953.
- MAIGNAN I., FERRELL O.C. ET FERRELL L. (2005).** A stakeholder model for implementing social responsibility in marketing. *European Journal of Marketing*, 39(9-10): 956-977.
- JAYESH P. A. ET RENUKA G. (2010).** Measuring perceived service quality for public hospitals (PubHosQual) in the Indian context, *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 4 (1): 60 - 83.
- NGOBO PV. (1997).** Qualité perçue et satisfaction des consommateurs : un état des recherches. *Revue française du marketing*, 163(3) : 67-79.
- STEVENS E. MAULEON F. (2012).** Le Marketing peut-il contribuer à l'investissement socialement responsable ? *7^{ème} Congrès du Réseau International de recherche sur les Organisations et le Développement Durable (RIODD)*, 22 et 23 mai, Nantes.