



# Évaluation de la qualité perçue par les justiciables dans l'administration judiciaire marocaine : élaboration d'un modèle conceptuel

Yousfi AOUAD<sup>1</sup>, Mohcine ZERRAA<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Enseignant-chercheur, Laboratoire LARNED, FSJES Ain Sebaa, Université Hassan II de Casablanca

<sup>2</sup> Doctorant, Laboratoire LARNED, FSJES Ain Sebaa, Université Hassan II Casablanca

**Résumé:** La mesure de la qualité perçue par les usagers des services publics permet aux organisations publiques de connaître le niveau de qualité de ses services et par la même occasion leurs niveaux de satisfaction, ce qui permet à ces organisations d'améliorer leurs services et par conséquent la performance de ces organisations publiques. L'administration judiciaire, avec ses spécificités imposées notamment, par son domaine d'activité, la nature des services offerts et le profil de son usager (le justiciable) est également concernée par cette mesure. En se basant sur l'analyse de la portée et des limites des différents modèles conceptuel de mesure de la qualité perçue des services publics, la présente étude tente de proposer un modèle conceptuel théorique spécifique pour la mesure de la qualité perçue par les justiciables des services publics de l'administration judiciaire.

**Mots-clés:** Services publics, Administration judiciaire marocaine, Qualité perçue.

**Digital Object Identifier (DOI):** <https://doi.org/10.5281/zenodo.12581540>

**Published in:** Volume 3 Issue 3



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

## 1. Introduction

Les services publics sont confrontés comme les services des entreprises privées à un ensemble de défis et, l'amélioration de leur qualité est devenue une préoccupation fondamentale et l'action quotidienne de l'Administration publique. Aujourd'hui avec l'avènement des technologies de l'information et de la communication et l'existence d'associations consuméristes, les usagers des services publics réclament de plus en plus, à l'instar du secteur privé, des services de qualité à même de satisfaire leurs besoins et attentes.

Aujourd'hui, les administrations publiques marocaines offrent leurs services, dans un contexte marqué par de nouvelles orientations stratégiques et plusieurs mutations politiques et sociales. Elles sont tenues de rendre des comptes sur leur activité et leur performance tout en justifiant leur choix stratégique. Pour le faire elles ont besoin de certains indicateurs notamment la qualité et la satisfaction, qui permettront, entre autres, d'améliorer les dimensions qui sont éventuellement pointé du doigt par les usagers et surtout celles qui influencent remarquablement le niveau de la qualité perçue.

La qualité du service public peut être définie comme l'adaptation des services publics aux besoins des citoyens « au juste coût », elle doit s'apprécier tant par rapport aux attentes individuelles des usagers que par rapport aux missions et aux contraintes d'intérêt général auxquelles elle répond. Il est à noter que la qualité perçue est l'un des concepts voisins de la satisfaction ; ils sont occasionnellement confondus dans la littérature, mais la plupart des recherches sur les consommateurs finaux concluent que la qualité de service est un antécédent de la satisfaction (Anderson, Fornell et Lehman, 1994; Carman, 1990 ; Cronin et Taylor, 1992 ; Gotlieb, Grewal et Brown, 1994 ; Oliver, 1980 ; Parasuraman, Zeithaml et Berry, 1994). La notion de mesure de la qualité perçue des usagers du service public soulève bien des nuances et des interprétations différentes en nette distanciation par rapport à l'approche traditionnellement adoptée par les entreprises de service du secteur privé.

Une typologie traditionnelle consiste à distinguer trois types de services publics : régaliens, redistributifs et industriels et commerciaux (Labourdette, 1992), et le service public de la justice fait partie des services publics de nature régaliennne. L'administration judiciaire ou l'administration de justice est aussi une administration publique avec des spécificités imposées par son domaine d'activité, la nature des services offerts ou le profil de son usager appelé à l'occasion: justiciable. La justice agit pour l'intérêt général, elle est une activité de l'Etat, elle profite de prérogatives relevant de la puissance publique, elle a une présence via une administration, elle emploie des agents publics, elle a des locaux publics, elle a son propre budget, son organisation est à la charge du gouvernement donc on peut la considérer comme étant un service public (Guigou, 2010).

Une administration judiciaire aptes à offrir des services de qualité et à satisfaire ses usagers (justiciables) permet à un pays de se développer, prospérer, soit respecté par la communauté mondiale et en conséquence devenir un Etat de droit démocratique (Mssassi, 2003),(Cronin. Jr & Taylor, 1992),(Anderson et al., 1994), (Carman, 1990),(A. Parasuraman et al., 1994)(SABADIE, 2003) et (Llosa, 1997). Or d'après la revue de littérature, la conceptualisation de la qualité perçue des services n'a pas eu suffisamment d'attention par les chercheurs (Guenoun et al., 2016), et par conséquent, il n'existe pas de modèles scientifiques pour la mesure de la qualité perçue des usagers des services publics applicables à tout type de service public, notamment pour le service public marocain et spécifiquement au service public de la justice.

A ce niveau nous pouvons formuler notre question centrale de recherche : **Quels sont les déterminants de la qualité perçue des justiciables des services publics de l'administration judiciaire marocaine ? Et quel modèle conceptuel peut-on préconiser ?**

L'objectif de cet article sera de faire une revue de littérature critique des modèles qui mesurent la qualité perçue des services publics et en particulier des services de la justice s'ils existent, pour sélectionner un modèle, que nous allons améliorer, compléter et contextualiser par des déterminants, à définir, de la qualité perçue des justiciables des services publics de l'administration judiciaire marocaine et de proposer enfin un modèle qui permet de mesurer la qualité perçue dans ce contexte.

Nous avons choisi d'inscrire notre recherche dans le cadre du paradigme positiviste avec une approche hypothético-déductive qui permettra de faire un aller-retour entre la théorie et le terrain et un raisonnement déductif/inductif. Cette recherche fait partie d'une recherche plus globale dans le cadre d'une thèse de doctorat suivant le paradigme de Churchill ( Churchill, 1979).

Afin de traiter ce sujet, nous commencerons par définir la notion de qualité perçue des services de la justice en explorant les concepts de service, service public, qualité perçue et qualité perçue des services publics. Ensuite, nous présenterons et discuterons des modèles de mesure de la qualité perçue des services publics et en particulier la qualité perçue du service public de la justice. Dans la deuxième partie de cet article, dont l'objectif est la conception d'un modèle spécifique pour la mesure de la qualité perçue des justiciables des services publics offerts par l'administration judiciaire marocaine, nous allons étudier les spécificités du service public marocain ainsi que le service public de la justice, pour définir ses déterminants de qualité perçue et concevoir un modèle pour sa mesure.

## **2. La « qualité perçue » du service de la justice et sa mesure**

### **2.1 Notion de la « qualité perçue » des services publics**

#### **2.1.1. Notions de service et de service public**

Les services correspondent au secteur tertiaire et la définition d'un service est une tâche difficile due à la difficulté de sa précision. Maglio & Spohrer, (2008) définissent le service au sens générique comme étant un « Objet complexe nécessitant une approche véritablement multi disciplinaire ». L'économie de demain sera basée sur les services donc il est important de comprendre ce qu'est un service et comment il fonctionne (Malaval & Bénaroya, 2006).

Pour bien définir les services, il faut comparer les services aux produits afin de préciser leurs spécificités. Pour la plupart des spécialistes, cela peut être réalisé à partir de quatre spécificités majeures, dites IHIP (Gabriel et al., 2014) : l'intangibilité (Un service est immatériel), l'inséparabilité de la production avec la consommation (un service est indivisible), l'hétérogénéité (un service est variable puisque la qualité change à chaque fois que le service est fourni) et la périssabilité (un service est non-stockable). Il faut noter aussi qu'il n'existe guère de produit ou de service « purs » (Malaval & Bénaroya, 2006).

Il existe plusieurs types de service, parmi lesquels il y a le service public. Le service public en anglais « Public service » se définit comme une mission d'intérêt général exercée par une personne publique dotée, le cas échéant, de prérogatives de puissance publique et soumise à un régime juridique exorbitant adapté aux besoins du service » (Pilczer, 2010). Le service public<sup>1</sup> a pour vocation de concourir à l'intérêt général. En cela, sa mission, qu'il s'agisse de la santé, des transports, de l'éducation, de la sécurité, de la justice..., ne se réduit pas à la recherche de la satisfaction de son public. Elle doit parfois tracer la ligne de séparation entre des intérêts particuliers, au risque de générer de l'insatisfaction chez les uns ou chez les autres. Elle prélève des impôts, veille au respect de

---

<sup>1</sup>Secteur public et service public ne se confondent pas. En effet, les activités de service public peuvent être prises en charge par des organismes privés (délégations de service public) qui, par définition, n'appartiennent pas au secteur public. Le "périmètre" du service public est donc plus large que celui du secteur public.

certaines contraintes (pour la protection de l'environnement, par exemple), et accomplit des missions de répression qui n'ont pas pour vocation première d'être agréable aux intéressés.

Afin de garantir la dominance de l'intérêt général et en même temps la satisfaction des usagers, les services public doivent veiller au respect des trois grands principes qui sont l'égalité, la continuité sans et la mutabilité (LOUIS ROLLAND, 1928). Alors que (Barbier et al., 2003) rajoutent la neutralité et la gratuité et citent l'adaptation au lieu de la mutabilité. Il faut noter qu'en général, les caractéristiques d'un service public sont généralement les mêmes dans tous les pays, mais peuvent avoir des caractéristiques spécifiques d'un pays à l'autre en raison des lois en vigueur propres à chaque pays. Cela conduit un chercheur intéressé par le service public d'un pays à commencer par l'étude de ses spécificités grâce à la constitution, aux lois ou aux chartes du pays en question. Concernant les types de besoins satisfait par les services publics, nous trouvons, les besoins d'usage tels que l'eau et l'éducation, les besoins de service associés tels que l'information et la confidentialité, les besoins sociétaux tels que la cohésion sociale, et le développement durable et enfin les besoins au juste coût (besoin du contribuable et/ou du client) (Touati, 2009).

### **2.1.2. Notion de qualité et qualité perçue des services publics**

Parasuraman, Zeithaml et Berry (Parasuraman et al., 1985 et 1988) furent les premiers auteurs en marketing à proposer des outils de mesure de la qualité de service. D'après ces chercheurs, la qualité de service est la différence entre la performance attendue par l'utilisateur et son évaluation après la consommation du service en question. Aussi, les chercheurs distinguent plusieurs types de qualité: la qualité attendue, la qualité désirée, la qualité réalisée et la qualité perçue (Gabriel et al., 2014). 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). La modélisation de la qualité d'un service s'inscrit dans une démarche socioculturelle et s'intéresse à déterminer les éléments sur lesquelles se base le client dans son processus d'évaluation d'un service (Octavian & Mihai, 2008).

Au même titre que les services offerts par les entreprises du secteur privé, les services publics sont confrontés à un ensemble de défis, et l'amélioration de leur qualité est devenue une préoccupation fondamentale et l'action quotidienne de l'Administration publique en vue de chercher la satisfaction de leurs usagers. Avec le début du XX<sup>ème</sup> siècle apparaissent dans les préambules des constitutions de nombreuses dispositions prescrivant à l'Etat de pourvoir à des besoins de l'individu dont la satisfaction est considérée comme nécessaire à l'épanouissement et à la liberté de l'Homme. Il est essentiel que les citoyens soient satisfaits de tous les services rendus par leurs services publics, car cette satisfaction est le fondement du respect et de la confiance qui peuvent s'établir entre l'Etat ou les organismes publics et la population. Le déploiement des démarches qualité dans les administrations est aujourd'hui incontestable, et l'on observe parallèlement une tendance au développement de la mesure de la satisfaction. Le temps où les services publics agissaient au nom de l'utilisateur est révolu.

Dans la littérature la qualité perçue et la satisfaction peuvent être confondues à cause de la similarité qui peut apparaître soit au niveau théorique soit ou au niveau opérationnel. Toutes les deux sont des

évaluations subjectives, postérieures à une prestation de service et basées sur différents standards complexes de comparaison, mais il existe plusieurs nuances entre ces deux concepts (Llosa, 1997). La satisfaction est un état émotionnel découlant de la non-confirmation positive ou négative des attentes initiales durant l'expérience de possession ou de consommation » (Oliver, 1980) et elle fondée sur une comparaison de la performance perçue du service avec un standard préétabli (Llosa, 1997). Elle découle de la capacité d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins et les attentes nécessaires (Zeithaml et al., 2018) et renvoie pour l'utilisateur à un sentiment de « justice » ou « d'injustice », c'est-à-dire à la perception d'avoir été traité « justement » ou « injustement » (SABADIE, 2003). Pour les usagers des services publics, elle est appréhendée comme l'opinion sur la bonne adéquation des prestations à leurs besoins et attentes » (Ragaigne, 2010). En général, si nous comparons la qualité attendue avec la qualité perçue, le résultat serait représenté par la satisfaction (Sirieix & Dubois, 1999). Pour les chercheurs, dans le domaine des services, l'unique traduction de la qualité est la satisfaction (Cronin, Jr & Taylor, 1992). Des auteurs ont constaté dans une étude empirique que la satisfaction du citoyen – client est une cause de la qualité du service et son résultat direct en même temps, remettant en cause, ainsi, la conception de la satisfaction en tant que résultat d'une comparaison des qualités perçue et attendue (Anderson, Fornell et Lehmann, 1994, Carman, 1990) et Parasuraman, Zeithaml et Berry, 1994 cité par Ben hanana et Houfaïdi, 2017)). Cronin, Jr & Taylor, (1992) déclarent quant à eux qu'entre la comparaison de la qualité perçue avec la qualité attendue et la qualité perçue, c'est cette dernière qui serait un meilleur déterminant de la satisfaction.

Dans le cas des services publics spécifiquement nous pouvons citer, entre autres, les résultats de recherche de Ben hanana et Houfaïdi, (2017) où ils ont confirmé leur hypothèse stipulant que la perception de la qualité de service fournis par les collectivités territoriales influence positivement la satisfaction. La satisfaction est considérée comme une conséquence directe de cette perception de la qualité. Ces mêmes résultats ont été démontrés dans le contexte des services publics, où (ABADIE, (2003) confirme dans son étude l'enchaînement causal : Qualité (implique) Satisfaction (implique) Engagement.

Après avoir présenté les notions de service, service public, qualité et qualité perçue des services publics, nous allons nous intéresser dans ce qui suit, aux modèles de mesure de la qualité perçue des services publics, tout en discutant leur portée et limites. Cela va nous permettre de retenir un modèle de base qu'on peut améliorer et contextualiser par la suite de ce travail, afin de concevoir un modèle capable de mesurer la qualité perçue des justiciables des services publics de l'administration judiciaire.

## **2.2 Les modèles de mesure de la « qualité perçue » des services publics : portée et limites**

### **2.2.1. Modèles de mesure de la « qualité perçue » des services publics**

Dans le domaine des services il y a eu plusieurs tentatives de modélisation et de mesure de la qualité. Parmi les modèles phares nous trouvons le modèle SERVQUAL développé par Parasuraman, Zeithaml et Berry qui considère la qualité perçue comme le résultat de la comparaison entre la performance perçue et la performance attendue et qui reste la référence dans le domaine (Schneider & White, 2004) et le plus complet pour conceptualiser et mesurer la qualité dans les services (Nyeck et al., 2002).

A part le modèle SERVQUAL, il existe le modèle SERVPERF considéré comme une version modifiée ou une alternative de SERVQUAL (Cossette, 2003), ce modèle développé par (Cronin, Jr & Taylor, 1992) propose une échelle unidimensionnelle mesurant la performance des services. D'après

Cronin, Jr, (1994) seule la perception de la performance et de façon directe influence la qualité de service (Cossette, 2003) et par cette conception ce modèle de la qualité perçue exclu toute considération des attentes des clients dans son échelle (Buttle, 1996).

Certains auteurs considèrent que le modèle SERVQUAL a été importé tel qu'il est dans le domaine des services publics (Donnelly et al., 1995 ; Orwig et al., 1997 ; Iyer et Munch, 2004, cité par Goudarzi et Guenoun, 2010) alors que des dimensions propres au secteur public ont un impact plus important sur la perception de la qualité des services publics par les bénéficiaires que dans le secteur privé (Guenoun et al., 2016). Alors que d'autres ont développé leurs propres outils notamment : La Charte Marianne, le Common Assessment Framework en France, L'Outil de mesure commune (OMC), Les citoyens d'abord ou L'Outil québécois de mesure (OQM), ces outils constituent des outils intéressants pour la mesure mais ne sont pas le fruit d'une recherche scientifiques.

C'est dans ce cadre que différents chercheurs scientifiques ont étudié les concepts de satisfaction et de qualité perçue dans le contexte des services publics à fin de concevoir un modèle pour évaluer ces concepts et de les mesurer en déterminants leurs dimensions adéquates. Swindell et Kelly (2000) étudient la question de l'apport des évaluations portant sur la satisfaction des citoyens et leurs corrélations avec la performance des services publics. Waechter-Larrondo et Barbier (2008) cherchent à saisir la question de la place de l'utilisateur dans les services publics au travers de l'analyse de la création de la norme qualité « service à l'utilisateur ». Octavian, P. A., & Mihai, C. F. (2008) cherchent quels sont les leviers majeurs d'amélioration de la qualité des activités de service. Sasser, Olsen et Wyckoff (1978) conçoivent un modèle qui décrit la démarche suivie par le client et la nature des attributs pris en considération dans son évaluation de la qualité de l'offre d'un service, d'après ce modèle le client exprime ses attentes par rapport à l'offre de service par des attributs désirés qui concernent en même temps le service de base ainsi que les services périphériques ( La sécurité, La fiabilité, Le personnel de contact, La variété, Les conditions, L'accès et Le temps) ((Sasser et al., 1978) cité par (Octavian&Mihai, 2008)). Le modèle de Nguyen (2006) basé sur une structure du système de production d'un service y compris du personnel de contact, identifie un ensemble de facteurs explicatifs de la perception du client par rapport à la qualité d'un service, d'après ce modèle le concept de qualité appliqué aux services est divisé en deux parties qui sont : Les qualités extrinsèques et les qualités intrinsèques ((Nguyen, 2006) cité par (Octavian&Mihai, 2008))

Parmi les modèles les plus pertinents qui ont été mis en place pour mesurer la qualité des services publics, nous trouvons :

- Le modèle Citoyen (Sabadie, 2001) : considéré comme une première tentative de conceptualisation d'un modèle de mesure de services publics ce modèle propose 4 dimensions spécifiques au service public à savoir: l'égalité de traitement des usagers (principes du service public) , la participation des usagers à la définition de l'offre de service (logique démocratique), la transparence des informations sur les activités menées et sur les processus de traitement des demandes (confiance des usagers) et la gestion des réclamations (écoute et considération des usagers). Il propose une approche additive du modèle légal au modèle client qui n'est autre que les dimensions du modèle SERVQUAL pour concevoir le modèle citoyen, pour lui les dimensions ou les composantes du modèle privé ne se rapprochent pas du modèle légale.

- Le Baromètre du Service Public Municipal (BSPM) (DUPUIS, 2014): en plus des dimensions avancées par le modèle SERVQUAL, ce modèle intègre des problématiques qui relèvent du modèle de la stratégie de politique publique et des services qui en découlent qui sont : la cohérence de l'offre de service, l'accessibilité et la disponibilité. Les principales dimensions et items relatifs mis en avant par l'auteur sont : l'accès au service, l'aspect relationnel et la transparence.

- Le modèle QSP Goudarzi et Guenoun, (2010) : la première version du modèle QSP se base sur la combinaison du modèle client ou privé (modèle SERVQUAL) et du modèle légal (dimensions spécifiques aux services publics) de la qualité perçue. D'après ses auteurs, les 30 items de ces deux modèles sont factorisables en 6 dimensions dont une qui est hybride des modèles originaux, pour conclure que les deux modèles ne sont pas disjoints et se chevauchent. Les 6 dimensions sont : Relations (serviabilité et empathie de SERVQUAL avec 9 items), Transparence (transparence et réclamation du modèle légal avec 6 items), Fiabilité (Fiabilité de SERVQUAL et participation du modèle légal avec 3 items), Tangibilité (SERVQUAL avec 4 items), Assurance (SERVQUAL avec 3 items), Ethique (égalité de traitement du modèle légal avec 2 items). Deux ans plus tard les auteurs (Guenoun, GOUDARZI et Chandon, (2012)) essayent de dépasser les limites de leur modèle précédent QSP en adoptant une approche hybride et propose finalement 4 dimensions: Fiabilité-Transparence (hybride et intégrant la dimension fiabilité du modèle privé et les dimensions participation, gestion des réclamations et transparence du modèle légal), Relations (reprend les items correspondant à l'assurance, l'empathie et la serviabilité du modèle SERVQUAL), Tangibilité (tangibilité du modèle privé) et Ethique (reprend les éléments liés à l'égalité de traitement).
- Le modèle intégré de la qualité perçue d'un SPIC Saidi et Elabbadi, (2018): Ce modèle s'intéresse à comprendre les déterminants de la qualité perçue prédictifs de la satisfaction des clients des services publics à caractère industriel et commercial (SPIC) à travers le rassemblement de trois modèles de la qualité perçue issus de la littérature marketing, juridique et de la RSE, qui sont: le modèle fonctionnel (perçue exprimant le caractère marchand avec 2 dimensions « les conditions d'accueil » et « la qualité du personnel de contact » et 8 variables, Le modèle réglementaire (exprimant le caractère légal et juridique des SPIC avec 3 dimensions « la gestion des réclamations », « la continuité de service » et « l'adaptabilité du service » 9 variables) et Le modèle sociétal de la RSE (exprimant les traits de la cohésion sociale avec 3 dimensions « La tarification », « l'empreinte environnementale et sociale » et « l'accès aux services » 9 variables). Le terrain d'investigation empirique de ce modèle sont les SPIC d'eau et d'assainissement qui sont des services résidentiels, de réseaux, locaux, chargés politiquement et socialement.

### 2.2.2. Critique des modèles existants : portée et limites

Nombreux travaux ont remis en cause le concept de qualité de SERVQUAL, même par ses propres auteurs (Kerak & Barrijal, 2010), sur plusieurs plans : pour sa dimensionnalité ((Babakus et Mangold, 1989 ; Babakus et Boller, 1992 ; Bolton et Drew, 1991 ; Finn et Lamb, 1991 ; Brown et al., 1993 ; Carman, 1990 ; Llosa et Chandon, 1993 ; Cronin et Taylor, 1992, 1994 ; Oliver, 1993a ; Llosa, 1996 ; Buttle, 1995 ; Lapierre, 1996 ; Spreng et Mackoy, 1996 ; Perron, 1998 ; Dabholkar et al., 2000) cité par (Sabadie, 2001)), en tant qu'instrument standardisé (Boyer & Nefzi, 2009) et aussi pour sa notion d'écart entre les attentes et la performance du moment qu'elle n'est pas très bien supportée dans la littérature (Carman, 1990). Il a été critiqué aussi à cause de sa faible validité convergente et prédictive, du chevauchement de ses 5 dimensions, de sa dimensionnalité instable et de l'ambiguïté du construit « Attente » par rapport à sa définition ((Babakus et Boller 1992 ; Carman, 1990 ; Brun, Churchill, Et Peter, 1992 ; Van Dyke, Prybutok, Et Kappelman, 1999) cité par (Landrum et al., 2009)).

SERVPERF a également reçu des critiques, (A. Parasuraman et al., 1994) déclarent que SERVPERF n'utilise pas les outils appropriés qui permettent de tester la dimensionnalité des échelles de mesure (Tangibilité, Fiabilité, Assurance, Serviabilité et Empathie) et que la performance perçue n'explique que 20% des variances du niveau de satisfaction des biens non durables mais 90% pour les biens durables (Boyer & Nefzi, 2009).

Les modèles étudiés dans le cadre de cette recherche ont été conçus spécialement pour mesurer la qualité perçue dans les services publics, chose qui constitue une avancé dans l'étude du concept de la qualité perçue dans les services publics. Ils se sont basés sur la théorie existante afin de proposer les dimensions constitutives de la qualité perçue, ces dimensions varient entre 3 (Baromètre du Service Public Municipal (BSPM)) et 8 (modèle citoyen et Modèle intégré de la qualité perçue d'un SPIC) et ses items varient entre 11 items pour le modèle Baromètre du Service Public Municipal (BSPM) et 31 items pour le Modèle QSP (2010).

Certains modèles ont utilisé une approche additive, c'est le cas du modèle citoyen qui associe le modèle client et légal, et c'est le cas aussi pour le Modèle intégré de la qualité perçue d'un SPIC qui associe les modèles fonctionnel, règlementaire et sociétal. Alors que d'autres ont opté pour une approche hybride des modèles client et légal comme pour le modèle QSP.

Concernant les types de services publics étudiés, aucun modèle n'a étudié tous les types de services publics ; le modèle citoyen par exemple a choisi des services publics représentants des services publics normatifs et des services publics à caractère commerciaux ou industriels alors que le modèle intégré de la qualité perçue d'un SPIC n'a choisi que des services à caractère industriel et commercial.

Les modèle basés sur une approche additive comme le modèle citoyen ne permettent pas de développer une conceptualisation et un modèle de mesure de la qualité dans les services publics (Guenoun et al., 2016) et ce même modèle en particulier (modèle citoyen) n'a concerné que les services d'une Caisse d'Allocations Familiales et les services des Transport Express Régional alors que les services publics sont très variés ce qui constitue une limite de validité externe pour ce modèle(Sabadie, 2001).

Le Baromètre du Service Public Municipal (BSPM) n'a pas intégré ni les variables sociales comme le niveau de formation ou le diplôme, ni les variables géographiques comme la taille de la ville, ou les régions, ni encore les variables politiques comme la sensibilité de la majorité municipale ou la durée des mandats réalisés (DUPUIS, 2014). L'échantillon sélectionné pour tester ce modèle n'a concerné que les services publics municipaux donc il ne peut pas être généralisé sur tous type d'administration publique. La validité externe de ce modèle n'est pas vérifié du moment qu'il n'a pas été testé dans d'autres types de services.

Concernant le modèle QSP et parmi les limites de de la version 2010 du modèle QSP, c'est qu'il a choisi un échantillon d'une taille limité et seuls deux critères le sexe et l'âge ont été retenus, le critère Catégorie Socio Professionnelle n'a pas constitué parfaitement un critère d'échantillonnage et que la validité convergente et discriminante et la fiabilité n'ont pas été testées (Guenoun et al., 2016) sans oublier que les dimensions présentant les principes des services publics intégrées dans ce modèle ne sont pas exhaustives et varient d'un service public à l'autre et que d'autres variables peuvent être testées notamment l'orientation politique ou l'opinion des usagers vis-à-vis du service public(Goudarzi & Guenoun, 2010).

Les variables du modèle intégré de la qualité perçue d'un SPIC ainsi que les échèles de mesure utilisés n'ont pas été très bien argumenté théoriquement du moment que la revue de littérature n'était pas assez riche, la taille et la structure de l'échantillon est très faible et la validité externe n'a pas été vérifiée. D'ailleurs l'objet de la recherche n'a pas été d'établir une norme ni de généraliser les résultats mais juste de comprendre les déterminants de la qualité perçue (Saidi & Elabbadi, 2018).

Enfin, aucun modèle ne s'est intéressé au service public de la justice en particulier, et plus exactement à celui offert par l'administration judiciaire marocaine.

### **2.3. La qualité perçue du « service public » de la justice et sa mesure**



Larousse propose plusieurs définitions à la justice parmi lesquelles la justice est une «Fonction souveraine de l'État consistant à trancher les litiges entre sujets de droit et à définir, sur le fondement des lois de la société, les comportements antisociaux » (Larousse, s. d.). « La justice s'éprouve dans la tension qui sépare l'injuste du juste, et dans l'acte par lequel on rend la justice. Elle désigne le fait de corriger une inégalité, de combler un handicap, de sanctionner une faute. L'activité de justice mobilise un ensemble de règles, de statuts, de pratiques, de discours et de métiers qui participe à la fonction de juger » .

La justice agit pour l'intérêt général, elle est une activité de l'Etat, elle profite de prérogatives relevant de la puissance publique, elle a une présence via une administration, elle emploie des agents publics, elle a des locaux publics, elle a son propre budget, son organisation est à la charge du gouvernement donc on peut la considérée comme étant un service public (Guigou, 2010).

Le service public de la justice se caractérise par les attentes spécifiques des citoyens en ce qui concerne les délais et les coûts. De même, l'environnement administratif de la justice joue un rôle vital, allant de l'accueil dans les tribunaux à la facilité d'accès aux documents, en passant par la compréhension des informations fournies aux justiciables (Jean, 2013). Le service public de la justice se distingue des services publics en général en raison de sa nature d'autorité constitutionnelle indépendante, bien qu'il dispose de son propre système administratif (Renoux, 2017). Ce dernier doit répondre à des exigences spécifiques telles que l'indépendance, l'impartialité, la célérité et l'efficacité dans l'exercice des fonctions juridictionnelles (Renoux, 2017). Par conséquent, les magistrats, bien qu'appartenant à l'autorité judiciaire, participent à la gestion du service public de la justice de manière conjointe, en collaboration avec l'exécutif. Cela soulève cependant des questions concernant la qualification de l'autorité judiciaire en tant que service public et le contrôle des actes judiciaires par la juridiction administrative. Cette limitation découle de la participation de l'exécutif dans la gestion du service public de la justice. Ainsi, malgré l'apparente contradiction entre administration et justice, il est reconnu que la justice en tant que service public possède des particularités nécessitant une gestion spécifique, tout en respectant les principes d'indépendance et d'efficacité de la fonction juridictionnelle (Renoux, 2017).

La revue de littérature effectuée dans le cadre de cette recherche a montré qu'il n'existe pas un modèle développé par des académiciens pour la mesure de la qualité perçue des justiciables des services publics de la juste. Mais il faut signalé qu'il existe quelques outils développés par un certain nombre d'institutions pour cette fin, tel que le « Cour Tools développé par le National Center for State Courts en 2005 ou bien le modèle de mesure de la qualité de justice proposé par le Conseil de l'Europe et élaboré par la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ) en 2016. Cela donc nous pousse à concevoir un modèle scientifique adapté.

### **3. Conception d'un modèle spécifique pour l'administration judiciaire Marocaine**

#### **3.1. Spécificités du service public de l'administration judiciaire marocaine**

Les services publics au Maroc tirent leurs spécificités de la constitution marocaine et de la charte des services publics, sans oublier les rôles de la direction de la modernisation de l'administration publique, le médiateur du royaume et les orientations de l'Etat en relation avec la question de la satisfaction et la qualité dans les services publics.

La notion de la qualité dans les services publics est ancrée dans la constitution marocaine, notamment dans les articles 154, 156 et 157 sous le Titre XII intitulé de : « De la bonne gouvernance ». L'article 157 de la constitution renvoie à la charte des services publics qui fixe l'ensemble des règles de bonne

gouvernance relatives au fonctionnement des administrations publiques, des régions et des autres collectivités territoriales et des organismes publics. La lecture et l'analyse de ces textes nous a conduit à relever des dimensions spécifiques aux services publics marocains qui sont :

- Accès égal
- Couverture équitable du territoire
- Continuité des prestations
- Transparence
- Intérêt général
- Ecoute des usagers
- Suivi des observations, propositions et doléances
- Prene en considération des particularités des citoyens et ceux à besoin spécifiques
- Adaptation des services

Selon le Dahir N°1-58-008 qui concerne le statut général de la Fonction Publique tel qu'il a été complété et modifié ainsi que le Décret n°2-11-55 du 7 Joumada I 1432 (11 Avril 2011) et qui également fixe les attributions et l'organisation du Ministère de la Modernisation des Secteurs Publics prône « une administration moderne au service du citoyen ».

De son côté, le Médiateur du Royaume qui a été créé au début de l'année 2011 pour succéder au « Diwan al Madhalim » s'intéresse aux usagers et à l'amélioration de la qualité de service notamment, la réception des plaintes et doléances et la médiation et la conciliation entre l'Administration et les usagers.

L'administration judiciaire marocaine est régie par la loi organique n°17-13 relative au Conseil supérieur du pouvoir judiciaire. Elle est composée de plusieurs organes, dont le Conseil supérieur du pouvoir judiciaire, le ministère de la Justice et la Direction des affaires administratives et financières des juridictions.

Les juridictions marocaines sont divisées en deux catégories : les juridictions de droit commun et les juridictions de droit spécial. Les juridictions de droit commun sont compétentes pour juger l'ensemble des litiges qui ne sont pas spécialement attribués à une autre juridiction. Elles comprennent les tribunaux de première instance, les cours d'appel et la Cour de cassation. Les juridictions de droit spécial sont compétentes pour juger des litiges spécifiques, tels que les litiges commerciaux ou les litiges administratifs. Elles comprennent : les tribunaux administratifs, le tribunal militaire permanent des Forces Armées Royales et les tribunaux de commerce.

Le secrétariat de greffe est responsable de la gestion quotidienne du tribunal. Il travaille en étroite collaboration avec le chef de juridiction pour assurer le bon fonctionnement du tribunal. Les greffiers jouent un rôle essentiel dans la relation entre les justiciables et les tribunaux. Ils sont chargés de diverses tâches qui sont en contact direct avec les justiciables, notamment : l'accueil, l'enregistrement

des plaintes et des requêtes, la délivrance des copies des décisions de justice et l'information sur les procédures judiciaires.

### 3.2. Déterminants de la « qualité perçue » des usagers (justiciables) du service de la justice

Afin de concevoir un modèle pour la mesure de la qualité perçue des justiciables des services publics de la justice de l'administration judiciaire, nous avons étudié et critiqué les modèles qui mesurent la qualité de service en général et des services publics en particulier, pour garder les meilleures pratiques, ensuite nous avons contextualisé par l'intégration des spécificités des services publics au Maroc et dans ce qui suit nous allons intégrer les spécificités des services publics de la justice, par la recherche de ses déterminants de qualité dans la littérature qui vont être présentés dans ce qui suit. Il faut noter que nous allons faire la différence en les déterminants en général et ceux relatifs aux compétences des juges et ceux relatifs au respect du droit.

**Table 1.** Déterminants de la qualité perçue des justiciables

Compétences des juges	Capacité technique	Capacité du juge à comprendre les aspects techniques et complexes de l'affaire	Journal of Legal Studies Education, 2014 (Dumas et al.)
	Explication	Capacité du juge à expliquer clairement sa décision aux parties impliquées	Journal of Law and Society, 2015 (Pottage et al.)
	Communication	Qualité de la communication entre le juge et les parties impliquées	Journal of Empirical Legal Studies, 2012 (Robbennolt et al.)
	Objectivité et impartialité	Impartialité du juge ou du tribunal	Law and Society Review, 2007 (Hagan et al.)
	Intégrité des professionnels	Niveau d'intégrité et d'éthique des professionnels de justice impliqués dans le processus	(Kritzer et Silbey, 2017)
	Discipline	Capacité du juge à maintenir l'ordre et la discipline dans la salle d'audience	Law and Social Inquiry, 2009 (Conley et al.)
	Clarté	Clarté dans la rédaction du jugement (l'intelligibilité des décisions rendues)	International Journal for Court Administration, 2013 (Baum et al.)

Respect du droit	Précision et rigueur	Interprétation précise et rigoureuse du droit	Cornell Law Review, 2011 (Mather et al.)
	Respect de la dignité humaine	Évalue dans quelle mesure l'administration judiciaire respecte la dignité humaine des justiciables	Reidenbach et Robin, 1990, Journal of Business Ethics
	Respect des droits	Respect des droits fondamentaux des justiciables, tels que l'équité procédurale, l'égalité devant la loi et le respect de la dignité humaine	(Baier et al., 2019)
	Respect des droits fondamentaux	Respect des droits fondamentaux des parties impliquées	Journal of Law and Courts, 2018 (Peters et al.)
	Équité	Écoute équitable des arguments des parties impliquées	Journal of Dispute Resolution, 2017 (Feinberg et al.)
	Pertinence de la décision	Adéquation de la décision rendue par rapport aux faits présentés et aux lois applicables	(Malsch et al., 2015)
	Intérêts des parties	Prise en compte des intérêts des parties concernées et des enjeux sociaux plus larges	Journal of Law and Society, 2018 (Merry et al.)
	Cohérence	Cohérence avec les décisions précédentes et les normes juridiques établies (la prévisibilité)	Oxford Journal of Legal Studies, 2016 (Fennell et al.)
	Adéquation des sanctions	Adéquation des sanctions et des mesures prises par rapport aux infractions commises	Journal of Criminal Law and Criminology, 2013 (Nagin et al.)
	exécution des jugements	la possibilité d'en obtenir l'exécution, forcée le cas échéant	Les critères de la qualité de la Justice (conseil-etat.fr)

Source : établi par nos soins

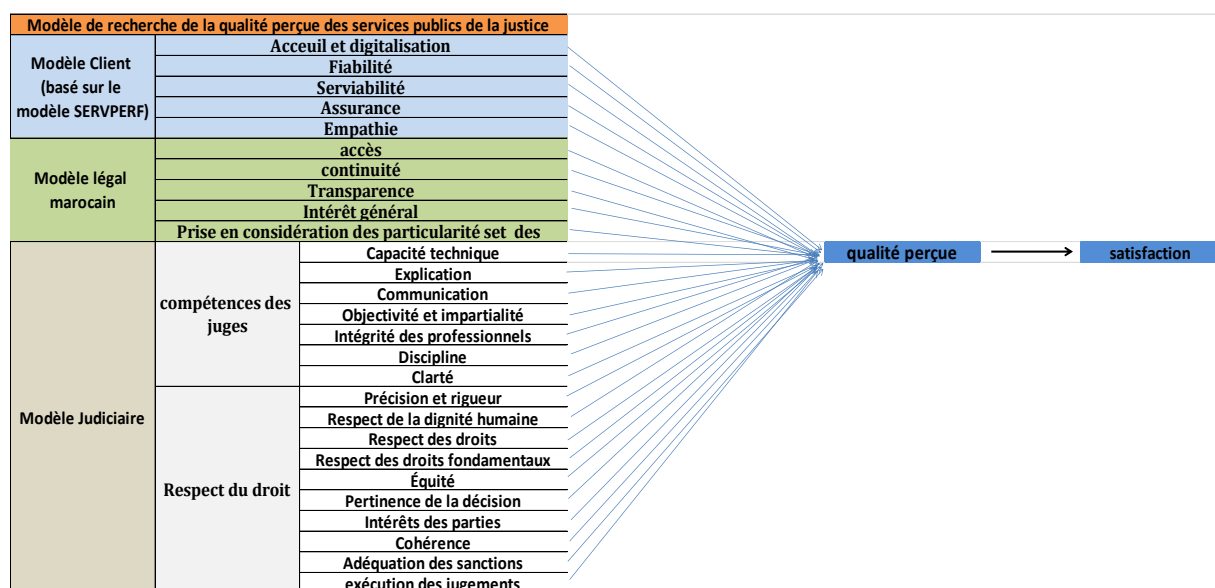
### 3.3. Modèle conceptuel pour la mesure de la « qualité perçue » des justiciables au Maroc

Nous allons opter pour la structure du modèle proposé par (Sabadie, 2001) caractérisée par l'existence de deux modèles. Nous allons garder le premier modèle qui est le modèle client mais nous allons se baser sur le modèle SERVPERF au lieu de SERVQUAL, ce choix a été justifié au niveau de la revue de littérature. Le deuxième modèle qui est le modèle légal, serait dans notre cas le modèle légal marocain, contextualisé par les spécificités du service public marocain qui sont déjà présentées plus haut (DUPUIS, 2014). Par la suite, et afin de prendre en considération les spécificités de son contexte, les déterminants de la qualité des services offerts par l'administration judiciaire et ne figurant pas sur les deux modèles vont être intégrés dans un modèle appelé le modèle judiciaire, scindé en deux groupes de variables, le premier concerne les Compétences des juges et le deuxième concerne le Respect du droit.

Les dimensions du modèle proposé vont être enrichies au niveau de leurs échelles de mesure (items) pour pouvoir mesurer la qualité perçue dans le contexte de l'administration judiciaire. Par exemple, la dimension Fiabilité-Transparence n'a pas intégré dans sa définition la signalisation de situations de corruption répondues au Maroc . Alors que la baisse du niveau de la corruption dans un pays permet d'améliorer la satisfaction des usagers et rétablir la confiance et la transparence (Park & Blenkinsopp, 2011). Cela amène à intégrer cette dimension dans notre modèle.

La dimension accueil (tangibilité) qui concerne les installations matérielles, leurs confort et modernités n'évoque pas la digitalisation de l'administration publique et la qualité de cette digitalisation qui mérite d'être évaluée aussi surtout que le modèle SERVQUAL date des années quatre-vingt et le recours et l'importance à (de) cet outil à radicalement changé.

Figure 1. Modèle conceptuel proposé



Le modèle proposé dans le cadre de ce travail de recherche et qui a pour objectif la mesure de la qualité perçue des justiciables des services publics de l'administration judiciaire marocaine présente plusieurs avantages, parmi lesquels :

- Permettre aux chercheurs de mieux comprendre le concept de la qualité perçue, en particulier, des justiciables des services de l'administration judiciaire, ses déterminants, sa mesure et sa relation avec la satisfaction.
- Permettre au manager public des services de la justice en général et marocain en particulier, de mesurer la qualité perçue des services offerts par l'administration judiciaire et de connaître les dimensions importantes pour le justiciable.
- Améliorer la qualité perçue des justiciables, conduit donc à améliorer leurs satisfaction et en même temps améliorer l'administration judiciaire. L'amélioration de cette dernière contribuera à renforcer la confiance dans le système judiciaire, à promouvoir la stabilité sociale, à favoriser le développement économique et à garantir le respect des droits de l'homme, créant ainsi un environnement plus propice à la croissance.

#### **4. Conclusion**

Ce travail de recherche nous a permis de comprendre la notion de qualité perçue dans les services publics et de critiquer les modèles mis en place pour sa mesure. Ensuite, nous nous sommes intéressés à un type de service public spécifique, qui est le service public de la justice offert par l'administration judiciaire ainsi que la mesure de la qualité perçue dans son contexte. Et afin de concevoir un modèle spécifique pour la mesure de la qualité perçue des justiciables des services publics de la justice offerts par l'administration judiciaire marocaine, on s'est concentré sur les spécificités des services publics marocains mais aussi sur les spécificités de l'administration judiciaire marocaine par l'extraction de leurs déterminants de qualité perçue.

Le modèle développé comprends trois volets ou trois sous-modèles : le premier, appelé le modèle client et basé sur les apports du modèle SERVPERF avec cinq dimensions (Accueil/digitalisation, Fiabilité, Serviabilité, Assurance et Empathie), le deuxième est le modèle légale marocain avec cinq dimensions (accès, continuité, Transparence, Intérêt général et Prise en considération des particularités et des besoins spécifiques) , le troisième est le modèle judiciaire avec 17 dimensions (Capacité technique, Explication, Communication, Objectivité et impartialité, Intégrité des professionnels, Discipline, Clarté, Précision et rigueur, Respect de la dignité humaine, Respect des droits, Respect des droits fondamentaux, Équité, Pertinence de la décision, Intérêts des parties, Cohérence, Adéquation des sanctions et exécution des jugements).

Le modèle conceptuel élaboré dans le cadre de cet article constitue une partie d'un travail de recherche plus global qui va être suivi par une étude empirique, en cours de réalisation, qui permettra de valider le modèle en question. Une enquête exploratoire ciblera les acteurs clés dans l'offre de services de la justice, notamment les magistrats, les agents de l'administration judiciaire, et les diverses parties prenantes du système judiciaire. Parallèlement, une analyse statistique, incluant une analyse factorielle exploratoire et confirmatoire, ainsi qu'une analyse en composante principale, sera menée sur les éléments du modèle pour en assurer la fiabilité et la validité.

#### **Bibliographie**

- [1] 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.
- [2] Barbier, V., Frois, P., & Le Masne, P. (2003). Service public local et développement durable. *Revue d'Economie Regionale Urbaine*, 2, 317-338.

- [3] Ben Hanana, E., & Houfaïdi, S. (2017, février). Contribution de la qualité perçue à la satisfaction et la confiance des usagers envers les collectivités territoriales Marocaines. *International Journal of Engineering Science Invention*, 91-102.
- [4] 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*, 3, 43-54.
- [5] Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30, 8-32.
- [6] Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of T. *Journal of Retailing*, 66(1), 33.
- [7] Cossette, G. (2003). Étude comparative dans les sources d'informations utilisées par les planificateurs de voyage lors du choix d'un centre de santé. Université du Québec à Trois-Rivières.
- [8] Cronin, J. Jr. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- [9] Cronin, J. Jr., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality—A Reexamination And Extension. *The Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- [10] 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.
- [11] Gabriel, P., Divard, R., Le Gall-Ely, M., & Prim-Allaz, I. (2014). *Marketing des services*. Dunod.
- [12] 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.
- [13] Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications.
- [14] 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.
- [15] 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.
- [16] Guigou, É. (2010). La Justice, service public. *Après-demain*, N ° 15, NF(3), 8 - 11. <https://doi.org/10.3917/apdem.015.0008>
- [17] Jean, J.-P. (2013). Du justiciable à l'usager de la justice. *Les Cahiers de la Justice*, 1(1), 13-20.
- [18] Kerak, E., & Barrijal, S. (2010). Modèle de mesure et d'évaluation de la qualité des services offerts par les organismes gestionnaires d'assurance maladie au Maroc: AORT. *Pratiques et Organisation des Soins*, Vol. 41(3), 215-224.
- [19] Landrum, H., Zhang, X., Prybutok, V., & Peak, D. (2009). Measuring IS system service quality with SERVQUAL: Users' perceptions of relative importance of the five SERVPERF dimensions. *Informing science*, 12.
- [20] Larousse, É. (s. d.). Définitions: Justice - Dictionnaire de français Larousse. Consulté 13 mars 2023, à l'adresse <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/justice/45236>
- [21] Llosa, S. (1997). L'analyse de la contribution des éléments du service à la satisfaction: Un modèle tétraclasse. *Décisions marketing*, 81-88.
- [22] Louis Rolland, A. H. B. (1928). *Ds La Revue européenne*. Avril.
- [23] Maglio, P. P., & Spohrer, J. (2008). Fundamentals of service science. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 18-20.
- [24] Malaval, P., & Bénaroya, C. (2006). *Marketing Business to Business, du marketing industriel au marketing d'affaires* (3ème édition). Pearson Education.
- [25] Nguyen, N. (2006). *Gestion de la qualité—Livres du préscolaire à l'université* | Chenelière (L'Éditeur Chenelière).
- [26] Nyeck, S., Morales, M., Ladhari, R., & Pons, F. (2002). 10 years of service quality measurement: Reviewing the use of the SERVQUAL instrument. *Cuadernos de Difusion*, 7, 101-107.

- [27] Octavian, P. A., & Mihai, C. F. (2008). La qualité du service—les modèles conceptuels. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 17(2).
- [28] Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
- [29] Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*.
- [30] 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.
- [31] 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.
- [32] Park, H., & Blenkinsopp, J. (2011). L'influence de la transparence et de la confiance dans la relation entre corruption et satisfaction du citoyen. *Revue Internationale des Sciences Administratives*, Vol. 77(2), 251-273.
- [33] Pilczer, J.-S. (2010). La notion de service public. *Informations sociales*, n° 158(2), 6-9.
- [34] Ragainne, A. (2010). Contrôler à distance la satisfaction des usagers des services publics locaux. *Informations sociales*, n° 158(2), 68-75.
- [35] Renoux, T. S. (2017). L'autorité judiciaire, un service public? *Les cahiers de la justice*, 2, 331-346.
- [36] Sabadie, W. (2001). Contribution à la mesure de la qualité perçue d'un service public [Thèse de doctorat, Toulouse 1].
- [37] Sabadie, W. (2003). Conceptualisation et mesure de la qualité perçue d'un service public. 18(1), 1-24.
- [38] 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.
- [39] Sasser, W. E., Olsen, R. P., & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of service operations: Text, cases, and readings*. Allyn and Bacon.
- [40] Schneider, B., & White, S. S. (2004). *Service quality: Research perspectives*. Sage.
- [41] 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.
- [42] Touati, N. (2009). La gestion de la qualité dans le secteur public: A-t-on fait le tour de la question. *La Revue de l'innovation dans le secteur public*, 14(3).
- [43] Van de Walle, S. (2004). Perceptions of administrative performance: The key to trust in government?
- [44] Zeithaml, V. A. (1987). Defining and relating price, perceived quality, and perceived value. na.
- [45] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.