

Analyse de la satisfaction des utilisateurs professionnels à la croisée de la digitalisation de l'administration publique : cas de la DGI et de l'OMPIC

Analysis of professional users' satisfaction at the crossroads of digitization of public administration: case of the DGI and the OMPIC

OUKHIT Siham

Doctorante

Faculté des Lettres et Sciences Humaines

Université Mohammed Premier

Linguistiques, Didactique et Communication, Maroc

s.oukhit@ump.ac.ma

BRAHIM Ouafa

Enseignante chercheure

Faculté des Lettres et Sciences Humaines

Université Mohammed Premier

Linguistiques, Didactique et Communication, Maroc

Ouafa.brahim@gmail.com

RAHAOUI Ouïam

Docteur en sciences de gestion

Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales d'Oujda

Université Mohammed Premier

Laboratoire Universitaire de Recherche en Instrumentation et Gestion des Organisations Pays
Maroc

o.rahaoui@ump.ac.ma

OUCHENE Mohammed

Doctorant

Faculté des Lettres et Sciences Humaines

Université Mohammed Premier

Linguistiques, Didactique et Communication, Maroc

Mohammed.ouchene@ump.ac.ma

Date de soumission : 19/07/2023

Date d'acceptation : 01/09/2023

Pour citer cet article :

BRAHIM O. & al (2023), «Analyse de la satisfaction des utilisateurs professionnels à la croisée de la digitalisation de l'administration publique : cas de la DGI et de l'OMPIC», Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit « Volume 7 : numéro 3» pp : 34- 57.

Résumé

Dans un contexte où la digitalisation de l'administration publique est considérée comme une question d'importance sociétale, il existe peu d'études se concentrant sur la mesure de la satisfaction des utilisateurs professionnels vis-à-vis des services numériques de l'administration publique. Dans cette optique, nous avons mené une étude visant à dresser un état des lieux des attentes de la population des comptables et des experts-comptables de la région de l'Oriental.

L'objectif de cet article est d'analyser l'importance de la digitalisation dans la mesure de la satisfaction des utilisateurs professionnels de deux administrations publiques de l'Oriental, à savoir la Direction Générale des impôts et l'Office Marocain de la Propriété Industrielle.

Pour parvenir à cette analyse, nous avons développé un cadre théorique qui se concentre sur la satisfaction des utilisateurs de divers services, que nous avons adapté à notre contexte de recherche. Ce cadre théorique nous a permis d'identifier les principaux indicateurs de mesure liés à la satisfaction dans le contexte spécifique de l'administration publique marocaine.

Mots clés : Administration publiques ; digitalisations ; usagers professionnels ; attentes ; croyances préalables.

Abstract

In a context where the digitalization of public administration is regarded as a matter of societal importance, there is a dearth of studies focusing on measuring the satisfaction of professional users concerning digital services provided by the public administration. With this in mind, we conducted a study aimed at assessing the expectations of accountants and chartered accountants in the Oriental region.

The objective of this article is to analyze the significance of digitalization in measuring the satisfaction of professional users in two public administrations in the Oriental region, namely the General Tax Directorate and the Moroccan Office of Industrial Property.

To achieve this analysis, we developed a theoretical framework that concentrates on user satisfaction with various services, which we adapted to our research context. This theoretical framework allowed us to identify the primary measurement indicators related to satisfaction within the specific context of the Moroccan public administration.

Keywords: Public administration; digitalization; professional users; expectations; prior beliefs.

Introduction

La transformation digitale a pris une importance croissante dans le domaine de la modernisation et de la réforme de l'administration publique à l'échelle mondiale. De nombreux pays cherchent à moderniser leurs systèmes administratifs en adoptant les Technologies de l'Information et de la Communication (T.I.C) pour ainsi améliorer l'efficacité, la transparence et la qualité des services publics. Dans cette perspective, le Maroc pays en plein essor économique et technologique, a entrepris sa propre transformation digitale de l'administration publique afin de répondre aux besoins changeants des citoyens.

Cette transformation digitale nécessite la mise en place de nouvelles approches de travail avec différentes parties prenantes et une nouvelle facette de relation de service (Al-Hujran, et al., 2015). En effet, elle vise à simplifier les procédures administratives, à faciliter l'accès aux services publics et à renforcer l'interaction entre l'administration et ses usagers grâce à l'utilisation d'outils digitaux, tels que les plateformes en ligne, les applications mobiles et les services électroniques. La transformation digitale permet aux citoyens d'éviter les longues files d'attente et les déplacements inutiles en effectuant de nombreuses démarches en temps réel à distance. L'utilisateur peut, par exemple, obtenir des copies d'actes de naissance, payer des impôts, effectuer des demandes de permis de construction et bien d'autres procédures en quelques clics. Au sein même de l'administration publique, les administrateurs et les gestionnaires bénéficient d'un gain de temps considérable dans l'exécution de leurs missions, ce qui se traduit généralement par une optimisation de la charge de travail.

Un autre aspect essentiel de la transformation digitale est l'accent mis sur la transparence et l'accessibilité accrues à l'information publique, tout en améliorant la responsabilisation dans les procédures et la gestion de l'administration publique (Gupta, et al., 2008).

Pour ce qui est de la transparence, les plateformes en ligne fournissent aux citoyens de l'information claire et actualisée sur les services disponibles, les droits et les obligations, les procédures à suivre, ainsi que les délais et le coût financier associé. Cette transparence accrue suscite la confiance des citoyens envers l'administration publique et favorise la prise de décisions éclairées. Dans le domaine de la gestion de l'administration publique, la transition vers le numérique s'inscrit également dans le cadre de la Nouvelle Gestion Publique, où les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues l'une des solutions les plus adoptées pour standardiser les procédures de travail et améliorer l'efficacité des processus organisationnels.

Toutefois, pour évaluer la qualité de cette transformation digitale adoptée par le gouvernement marocain, il est essentiel de prendre en compte la satisfaction des usagers des services publics digitaux, qui jouent un rôle central dans la réussite de cette transition. A cet effet, nous avons opté pour une analyse spécifique axée sur la satisfaction des utilisateurs professionnels, tels que les comptables et experts-comptables exerçant une activité libérale. Ce choix découle de la relation continue qu'ils entretiennent avec l'administration publique dans le cadre de leur activité. A cet égard, nous considérons que l'utilisation des deux théories suivantes ; le Théorie de la non-confirmation des croyances et l'UTAUT sera bénéfique à notre perspective analytique. Dans cette optique, nous nous posons la question suivante :

Quel est l'impact de la digitalisation de l'administration publique sur la satisfaction des usagers professionnels ?

Notre Question principale sera subdivisée en deux sous questions de recherche :

- Quels sont les principaux facteurs de satisfaction des usagers liés à la transformation digitale de l'administration publique ?
- Comment la digitalisation de l'administration publique affecte-t-elle la perception des usagers en termes de qualité des services ?

Afin de répondre à ces questionnements, la présente étude comportera quatre parties ;

Dans un premier temps nous avons exposé notre cadre conceptuel qui nous a permis de nous contextualiser vis-à-vis des principaux concepts de l'administration digitale. Dans un deuxième temps nous avons mis en évidence le cadre théorique adopté par notre recherche afin de discuter nos résultats. Cette partie a été suivi par la présentation de la méthodologie adoptée afin de collecter les données nécessaires à notre recherche. Ceci pour clore ce travail par une discussion portant sur les principaux résultats obtenus à travers notre analyse qualitative.

1. Cadre conceptuel

Cette étude vise à évaluer l'impact de la digitalisation de l'administration publique sur la satisfaction des usagers en utilisant le modèle SERVQUAL et la théorie de la non-confirmation des croyances. Nous explorons comment les dimensions de service du modèle SERVQUAL (tangibilité, fiabilité, réactivité, assurance et empathie) et la non-confirmation des croyances influencent la satisfaction des utilisateurs. Notre objectif est de mieux comprendre cette relation et de fournir des recommandations pratiques aux décideurs et gestionnaires publics pour améliorer les services administratifs numériques.

1.1. La digitalisation de l'administration publique : définition et concepts clés

Avant d'aborder les concepts clés de la digitalisation de l'administration publique, il est pertinent d'expliquer la transformation digitale, également connue sous le nom de digitalisation.

Selon (Stolterman & Fors, 2004) la digitalisation englobe tous les aspects de la vie humaine, tels que l'économie, le travail, l'éducation, la santé, les relations sociales et la culture, en apportant des changements significatifs.

La transformation Digitale ou l'e-transformation consiste à utiliser les technologies pour repenser les modèles commerciaux en fonction des besoins des clients (Berman, 2012). Souvent désignée sous le terme de digitalisation, cette transformation implique l'utilisation des technologies digitales à tous les niveaux de l'entreprise pour réinventer les modèles commerciaux, générer de la valeur, exploiter de nouvelles opportunités dans les écosystèmes industriels et de créer de la valeur pour ses clients. (Océance Mignot, 2019), cité par (Akhannich, et al., 2022) ; (Parida, et al., 2019).

La digitalisation affecte notre vie quotidienne dans diverses dimensions : temporelle, spatiale et de multitude. Elle accélère les processus, supprime les contraintes géographiques et étend l'audience grâce à la technologie (Westerman, 2011, cité par Akhannich et al., 2022). De plus, elle a un impact global sur les activités productives des entreprises, selon Salgues (2018, cité par Akhannich et al., 2022), qui propose trois axes interagissant entre eux :

- Automatisation : amélioration de la performance, de la productivité et de l'individualisation de la production des biens et services, ainsi qu'une meilleure expérience client.
- Dématérialisation : émergence de nouvelles formes de relations, remplaçant les réseaux physiques traditionnels tels que les agences, les guichets et les magasins, et réduction des coûts marginaux de production et de transaction.
- Intermédiation : réorganisation de la chaîne de valeur avec l'apparition de nouveaux acteurs intermédiaires positionnés entre les entreprises et les clients.

Ces définitions montrent l'ampleur et les effets de la digitalisation sur tous les aspects de la vie humaine, soulignant l'importance de repenser les modèles commerciaux pour s'adapter aux besoins changeants des clients. Les dimensions temporelle, spatiale et de multitude

démontrent les avantages concrets de la digitalisation en termes de rapidité, d'accessibilité et de portée.

En examinant l'impact global de la digitalisation, Salgues relève qu'il est essentiel de reconnaître son influence profonde sur l'administration publique. La digitalisation a le potentiel de transformer fondamentalement la manière dont les gouvernements interagissent avec les citoyens, offrant de nouvelles opportunités d'amélioration de l'efficacité, de l'accessibilité et de la transparence des services publics. En considérant ces avantages, il est crucial de comprendre comment la digitalisation est mise en œuvre au sein de l'administration publique et quelles sont les initiatives clés qui visent à moderniser les processus administratifs, à mieux servir les citoyens et à les satisfaire.

Afin de comprendre la digitalisation au sein de l'administration publique, il est essentiel de reconnaître que la transformation numérique ne peut être réalisée pleinement sans l'implication préalable du gouvernement lui-même. L'e-gouvernement et l'e-administration sont des concepts clés qui émergent de cette réalité.

L'e-gouvernement utilise les TIC pour rendre le gouvernement plus accessible, efficace et responsable. Les TIC jouent un rôle essentiel dans le fonctionnement de l'État, en améliorant son accessibilité, son efficacité et sa responsabilité (Brown, 2005). L'e-Gov comprend des plateformes en ligne, des applications mobiles et d'autres outils numériques pour faciliter les échanges et optimiser les processus administratifs pour les citoyens (Brown, 2005).

Quant à l'e-administration, elle se concentre sur la modernisation des procédures administratives internes et l'optimisation des opérations au sein des organismes gouvernementaux. Cette transformation numérique améliore l'efficacité, la transparence et l'accessibilité des services publics pour les citoyens.

La digitalisation de l'administration publique englobe également le développement d'une variété de services adaptés aux besoins des organismes gouvernementaux, des entreprises, des citoyens et des employés. On distingue différentes classifications et typologies de l'e-administration : l'administration to Citizen (G2C), qui concerne les échanges entre le gouvernement et les citoyens ; l'administration to Business (G2B), qui traite des interactions entre le gouvernement et les acteurs économiques, incluant la diffusion de la réglementation et des politiques aux entreprises ; et enfin, l'administration to Administration (G2G), qui met l'accent sur l'échange d'informations et de données entre les organismes publics (Akhannich, et al., 2022).

2. Cadre théorique adopté

Cette recherche se base sur la littérature concernant les technologies de l'information et la transformation digitale. Elle utilise la théorie de la "non-confirmation des croyances" et le modèle "SERVQUAL" pour mesurer la satisfaction des utilisateurs des services en ligne de la DGI et de l'OMPIC. Quatre variables spécifiques ont été choisies pour répondre aux objectifs de recherche et au contexte des deux administrations

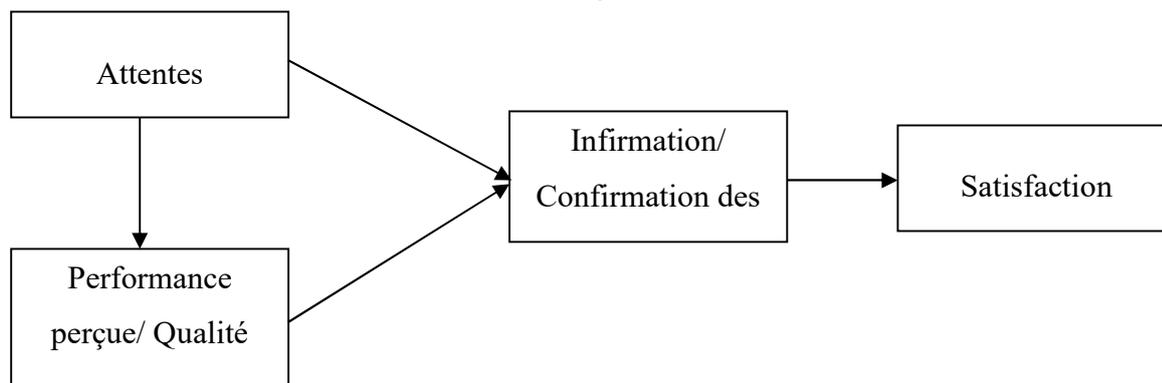
2.1. La mesure de la satisfaction des usagers professionnels à travers la Théorie de la confirmation des croyances

Pour enrichir notre compréhension de la digitalisation des services publics, nous proposons d'utiliser la théorie de la confirmation des attentes (Expectation confirmation Theory - EDT) d'Olivier (1977). Cette théorie, initialement utilisée en marketing pour expliquer la satisfaction vis-à-vis d'un produit ou d'un service, a été appliquée à des domaines immatériels tels que la négociation (Olivier et al., 1994 ; Novemsky & Schweitzer, 2004) et les changements de comportement (Baker & Crompton, 2000 ; Fan & Suh, 2014).

Développée par Olivier en 1980, cette théorie se base sur la comparaison des attentes des consommateurs avec la performance perçue du produit ou du service qu'ils utilisent. Les attentes sont des croyances prospectives établies en amont de l'expérience et se rapportent à la performance future ou anticipée du produit ou du service, selon Olson et Dover (1979). En d'autres termes, les attentes sont des croyances anticipées sur les objets ou situations avant l'expérience.

Dans l'ensemble, cette théorie suggère que la satisfaction dépend de la confirmation ou de l'infirmité des attentes, qui elles-mêmes sont influencées par les attentes préalables à l'expérience du produit ou du service, ainsi que par la performance perçue au moment de l'expérience (Churchill & Surprenant, 1982), tel que illustré dans la Figure 1.

Figure 1 Processus de satisfaction de l'utilisateur selon la théorie de la confirmation des croyances



Source : Réalisé par nos soins

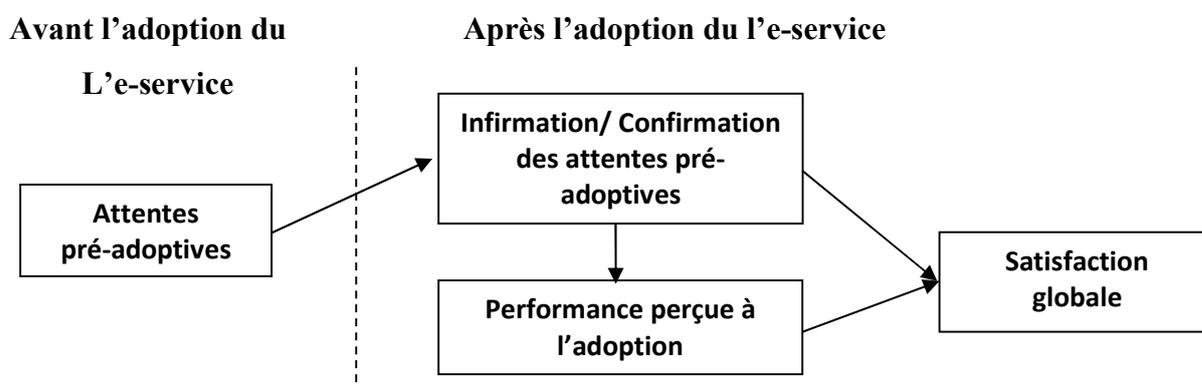
L'infirmerie se produit lorsque la performance perçue diffère des attentes. Une infirmerie est considérée comme négative lorsque la performance perçue est inférieure aux attentes, entraînant une déception. En revanche, lorsque la performance est conforme aux attentes, on parle de confirmation, indiquant que les attentes sont satisfaites.

Lorsqu'un usager est confronté à une confirmation, il peut soit confirmer sa décision initiale d'adopter ou de rejeter l'innovation, soit modifier sa décision en optant pour l'adoption tardive ou le rejet de l'innovation déjà adoptée.

Selon Olivier (1980), un ajustement pragmatique de la performance se produit lorsque la performance est légèrement inférieure aux attentes, ce qui est appelé « assimilation ». Cependant, si la performance perçue est bien en dessous des attentes, il y aura un contraste marqué. Lankton et al. (2014) soulignent que la performance ne satisfait souvent pas pleinement les attentes, ce qui entraîne une non-confirmation et une augmentation des attentes.

Notre étude se concentre principalement sur l'analyse de la satisfaction des usagers professionnels envers les services digitaux de deux administrations publiques. Selon DeLone et McLean (1992 ; 2003) ainsi que McKinney et al. (2002), la satisfaction de l'utilisateur (également appelé e-client) à l'égard d'une plateforme web dépend de la satisfaction de l'utilisateur envers la qualité de l'information mise en ligne et la qualité du système web qui traite et fournit l'information. La qualité de l'information en ligne est perçue par les clients comme étant la qualité du contenu du site web, tandis que la qualité du système web est la perception de la qualité du traitement et de la fourniture de l'information par le site web.

Figure 2 Processus de formation de la satisfaction de l'utilisateur de l'e-service de l'administration publique



Source : Réalisé par nos soins

Selon McKinney et al. (2002), le processus de formation de la satisfaction à l'égard d'un site web ou d'une plateforme numérique commence par les attentes de l'utilisateur concernant la qualité de l'information et du système. Voici les étapes du processus :

- a. Avant d'utiliser le site web, l'utilisateur a des attentes concernant la qualité de l'information et du système, telles que le contenu, le design, la rapidité de traitement des requêtes, etc.
- b. Après avoir utilisé le site web, l'utilisateur évalue la performance du site en termes de qualité de l'information et du système. Cette évaluation est influencée par les attentes initiales de l'utilisateur.
- c. Ensuite, l'utilisateur compare la performance perçue du site web (qualité de l'information/du système) avec ses attentes. L'écart perçu entre les attentes et la performance détermine le degré d'infirmation positive ou négative ressenti par l'utilisateur envers la qualité de l'information/du système.
- d. Le degré d'infirmation positive ou négative et la performance perçue déterminent le niveau de satisfaction de l'utilisateur envers la qualité de l'information/du système.
- e. La satisfaction envers la qualité de l'information et la satisfaction envers la qualité du système ensemble déterminent le niveau global de satisfaction de l'utilisateur envers le site web.

Dans le cas spécifique des services digitaux de l'administration publique, les attentes pré-adoptives envers la qualité du système d'information (SI) jouent un rôle crucial dans le processus de satisfaction de l'utilisateur, comme démontré dans la Figure 2.

2.2. La mesure de la satisfaction des usagers professionnels à travers le modèle « SERVQUAL »

En parallèle, le modèle ServQual, développé par (Parasuraman, et al., 1988), propose une mesure de la qualité du service en évaluant l'écart entre les attentes et les perceptions des consommateurs (Parasuraman et al., 1988). Les attentes sont associées aux désirs et besoins des consommateurs, et elles représentent un compromis entre le service idéal et le service adéquat (Perron, 1998). Les chercheurs ont identifié quatre écarts dans lesquels les attentes et les perceptions peuvent différer, ayant un impact sur la satisfaction du consommateur (Parasuraman et al., 1988). Ces écarts sont détaillés de la manière suivante dans le *Tableau 1*:

Tableau 1 Les facteurs influençant la taille des écarts

Nature de l'écart	Facteurs influençant la taille de l'écart
<u>ECART N° 1</u> Information du département marketing (attentes du client / Perception de la direction)	<ul style="list-style-type: none"> - La Focalisation sur les études de marché. - La Communication ascendante (des opérationnels vers les managers) - Le Nombre de niveaux hiérarchiques.
<u>ECART N° 2</u> Les standards (Perception des attentes / Spécifications)	<ul style="list-style-type: none"> - L'Engagement du management envers la qualité. - La Fixation des objectifs relatifs à la qualité. - Le niveau de standardisation des tâches. - La Perception de la capacité à satisfaire les attentes des clients.
<u>ECART N° 3</u> La performance du service (Spécifications / Prestation effective)	<ul style="list-style-type: none"> - La Présence d'une véritable collaboration d'équipe. - La Cohérence entre le personnel et les tâches à accomplir. - L'Harmonisation entre la technologie et les tâches à effectuer. - L'Utilisation d'un Système de contrôle du personnel en complément du contrôle des résultats. - La Perception du personnel vis-à-vis du contrôle. - La Perception d'une incohérence entre les attentes de l'organisation et celles des clients. - La Clarté des fonctions.
<u>ECART N° 4</u> La communication (Prestation effective / Communication externe)	<ul style="list-style-type: none"> - La Communication transversale (entre les membres des différents services). - La Tendance de l'entreprise et des concurrents à faire trop de promesses.

Source : Zeithamel, Berry et Parasuraman, 1988, in PERRON, 1996 (cité par : article servqual)

Le modèle ServQual a identifié trois aspects essentiels de la qualité du service : sa difficulté à être évaluée par rapport aux biens tangibles, la comparaison entre les attentes des consommateurs et la performance du service, ainsi que l'évaluation du processus du service en plus des résultats perçus (Parasuraman et al. 1988).

A l'origine, les chercheurs ont développé une échelle comprenant dix dimensions de la qualité du service (Parasuraman, et al., 1988). Par la suite, ils ont réduit ces dimensions à cinq : les éléments tangibles, la fiabilité, la serviabilité, l'assurance et l'empathie (Zeithaml, et al., 1990). Cette échelle, connue sous le nom de ServQual, permet aux gestionnaires de mieux comprendre les attentes et les perceptions des consommateurs, ouvrant ainsi des opportunités d'amélioration de la qualité des services.

Cependant, l'acceptation de l'échelle ServQual en tant qu'instrument standardisé a été l'objet de critiques (Bressolles, 2001). Des révisions et des adaptations de l'échelle ont été proposés, en tenant compte de la spécificité de chaque domaine d'activité (Carman, 1990) ;(Finn & Lamb, 1991) ;(McDougall & Levesque, 1992). De plus, des débats persistent quant à la pertinence de mesurer les attentes des consommateurs par rapport à leurs seules perceptions, ainsi que sur l'équivalence de l'importance des différentes dimensions de la qualité du service (Teas, 1993) ;(Carman, 1990) ; McDougall & Levesque, 1992).

3. Méthodologie de recherche adoptée

Cette étude repose sur une méthodologie de recherche basée sur un recensement exhaustif des cabinets comptables dans la région de l'Oriental du Maroc. La population étudiée compte 106 cabinets comptables, ce qui permet de réaliser un recensement complet pour obtenir des données précises et représentatives. Toutefois, la participation des cabinets était volontaire, et seuls 70 d'entre eux ont répondu à l'enquête. Malgré cette limitation, nous considérons que les 70 réponses obtenues sont représentatives de l'échantillon étudié. Des mesures de confidentialité et d'anonymat ont été mises en place pour garantir l'intégrité de l'étude.

Les 70 cabinets participants utilisent tous les deux administrations digitales clés dans leurs activités : l'OMPIC (Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale) et la Direction Générale des Impôts. Ces administrations ont été choisies en raison de leur importance dans le domaine comptable et de leur utilisation croissante des services numériques.

La collecte des données s'est faite à l'aide d'un questionnaire structuré, distribué en personne ou via une enquête en ligne. Après avoir recueilli les questionnaires remplis, les données ont été analysées quantitativement pour leur traitement.

3.1. Structure de la population interrogée

La constitution de la "population à étudier" lors du recensement exige une définition claire et précise, incluant des critères tels que l'emplacement du bureau, l'âge, le sexe, le niveau d'instruction du comptable, etc. C'est un fondement essentiel pour une recherche scientifique fiable et exhaustive, permettant de construire des connaissances et de prendre des décisions appropriées.

La population initiale était composée de 106 comptables, dont 70 ont participé à l'enquête. La profession des répondants se répartit principalement entre comptables agréés (57,1%), comptables indépendants (32,9%) et experts comptables (10%).

En ce qui concerne le niveau d'instruction, la plupart des enquêtés ont un diplôme de niveau BAC+3 ou BAC+5 (respectivement 25,7% et 21,4%). Seul un petit pourcentage possède un diplôme de niveau BAC+2 (20%) ou inférieur, tandis que quelques enquêtés ont un niveau d'instruction élevé, comme un doctorat ou une expertise.

La répartition géographique des cabinets visités est présentée dans le *Tableau 2* suivant :

Tableau 2 Les villes des bureaux de la population enquêtée

Villes	Nombre	Part en %
Berkane	9	12,9 %
Guercif	2	2,9 %
Jerada	2	2,9 %
Nador	24	34,3 %
Oujda	30	42,9 %
Taourirt	3	4,3 %

Source : Réalisé par nos soins

4. Analyse des résultats et discussion

Cette section présente l'analyse et la discussion des données d'enquête recueillies auprès de deux entités administratives : la Direction Générale des Impôts (DGI) et l'Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale (OMPIC). En examinant les réponses à l'enquête, nous obtenons une compréhension approfondie des perceptions, attentes et expériences des utilisateurs concernant les services numériques.

L'analyse se focalise sur des variables clés¹ issues de deux cadres théoriques : la Théorie de la Non-Confirmation des Attentes et le modèle SERVQUAL. Ces approches nous permettent d'évaluer la satisfaction des utilisateurs en se basant sur des variables telles que la performance perçue, les attentes, la non-confirmation des croyances et la qualité de service.

En analysant ces données, nous identifions les points forts et les points faibles des services en ligne proposés par la DGI et l'OMPIC, ainsi que les améliorations potentielles à apporter pour optimiser la satisfaction des utilisateurs.

- ***Les attentes des administrateurs vis-à-vis de la qualité des administrations publiques digitales***

1^{er} Item : Évaluation rétrospective des attentes concernant la qualité du service public digitalisé à l'époque de la procédure classique basée sur le papier

D'après les résultats de notre enquête, un pourcentage significatif de participants a exprimé des attentes positives quant à la qualité des services publics digitalisés par rapport à la procédure traditionnelle basée sur le papier. En effet, plus que la moitié des répondants (54,2 %) ont déclaré avoir des attentes élevées en termes de qualité des services administratifs digitalisés.

Cependant, il convient de souligner qu'un pourcentage considérable de participants, soit 30 %, a exprimé des attentes très faibles en ce qui concerne la qualité des services digitalisés. En revanche, 15,7% des répondants ont indiqué avoir des attentes modérées, quant à la qualité de ces plateformes digitales.

Afin de répondre aux besoins et aux préférences des utilisateurs, il est crucial de comprendre leurs attentes spécifiques. Cette compréhension permettra d'adapter les services et les fonctionnalités proposés de manière adéquate.

¹ Les attentes, la performance perçue, la non-confirmation des croyances et la qualité du service.

2e Item : Évaluation des interfaces en ligne actuellement proposées par les administrations pour la gestion des dossiers des clients.

Les résultats de la question concernant l'évaluation des interfaces en ligne actuellement proposées par la DGI et l'OMPIC pour le traitement des dossiers des clients révèlent des perspectives intéressantes de la part des comptables et des experts-comptables interrogés. Parmi les 70 participants, 69 ont évalué positivement les interfaces en ligne de la DGI. En revanche, un seul répondant a exprimé une opinion mitigée quant aux interfaces en ligne de cette administration, les considérant comme moyennement satisfaisantes.

En ce qui concerne l'OMPIC, deux enquêtés ont exprimé des réserves quant à la qualité de l'interface digitale de cette administration, la décrivant comme moyennement satisfaisante. En revanche, le reste de notre population l'évalue positivement. Les résultats indiquent que 37,1% des répondants considèrent la qualité de la plateforme de l'OMPIC comme plutôt bonne, 38,6% la qualifient de bonne et 21,4% la jugent comme étant très bonne.

Tableau 3 Evaluation des interfaces en ligne proposées par l'OMPIC

	Fréquence	Pourcentage
Moyennement bien	2	2,9
Plutôt bien	26	37,1
Bien	27	38,6
Très bien	15	21,4
Total	70	100

Source : enquête réalisée

Les pourcentages illustrés au niveau du *Tableau 3* mettent en évidence les diverses perspectives des utilisateurs professionnels à l'égard des interfaces en ligne proposées par les deux administrations. Ces résultats témoignent d'un haut niveau de satisfaction chez certains répondants, ce qui illustre l'efficacité des interfaces dans la gestion des procédures administratives en ligne. Les retours d'expérience de ces utilisateurs professionnels sont précieux pour une amélioration continue des services en ligne et pour renforcer la satisfaction des utilisateurs.

3e Item : Évaluation de la qualité et de la réactivité des interfaces en ligne de la DGI et de l'OMPIC

L'analyse de cette question a généré des résultats éclairants concernant la satisfaction des utilisateurs en ce qui concerne la qualité et la réactivité de ces plateformes numérisées. Les

résultats indiquent que parmi les répondants, 22 individus (représentant 31,4% de la population enquêtée) ont exprimé que les interfaces en ligne des administrations répondaient plutôt bien à leurs attentes en termes de qualité et de réactivité. En revanche, 30 participants ont souligné que les interfaces en ligne répondaient bien à leurs attentes, sans les surpasser. Ils ont relevé certains aspects qui pourraient être améliorés, tels que la clarté des instructions, la convivialité de l'interface et la réactivité du système lors des interactions.

▪ ***La perception de la performance chez les usagers***

1^{er} Item : Disponibilité des informations utiles dans les interfaces en ligne de la DGI et de l'OMPIC

Les résultats de notre enquête portant sur la disponibilité des informations utiles dans les interfaces en ligne de la DGI et de l'OMPIC révèlent les perspectives des comptables et experts-comptables interrogés.

Un nombre significatif de participants, soit 66 individus, ont répondu de manière positive à notre question, affirmant que les informations nécessaires à la gestion de leurs dossiers sont effectivement disponibles sur les interfaces en ligne des administrations concernées. En revanche, 4 individus ont donné une réponse négative à notre question.

2^e Item : Le temps de chargement des interfaces dans le cas d'un bon débit Internet

Lorsqu'il est question d'évaluer le temps de chargement des interfaces de la DGI, à condition que le cabinet dispose d'une connexion Internet de bonne qualité, une grande majorité des participants, soit 25%, ont déclaré être entièrement satisfaits. Pour 51,4% de la population interrogée, ils ont souligné être plutôt satisfaits du temps de chargement des interfaces en ligne de la DGI. Environ 18,5% des répondants ont exprimé une satisfaction modérée, indiquant qu'ils sont moyennement satisfaits du temps de chargement des pages. Une minorité de participants à notre enquête, soit 4,2%, ont exprimé une satisfaction minimale concernant le temps de chargement des pages dans les interfaces des administrations en question.

Quant à l'OMPIC, les réponses des participants à cette question sont détaillées dans le *Tableau 4* suivant :

Tableau 4 Niveau de satisfaction concernant le temps de téléchargement des Interfaces de l'OMPIC

	Fréquence	Pourcentage
Peu satisfait	1	1,4
Moyennement satisfait	11	15,7
Plutôt satisfait	29	41,4
Complètement satisfait	29	41,4
Total	70	100

Source : enquête réalisée

3^e Item : La qualité de l'interface utilisateur des deux administrations

Dans le cadre de l'évaluation de la perception de la performance des utilisateurs des interfaces de la DGI et de l'OMPIC, une grande majorité de nos répondants ont exprimé leur satisfaction quant à la qualité de l'interface utilisateur de la DGI, ce qui est exposé par les deux figures 3 et 4. Sur la population interrogée, 30 individus ont déclaré être entièrement satisfaits et 34 usagers ont indiqué être plutôt satisfaits.

En ce qui concerne la qualité de l'interface utilisateur de l'OMPIC, 48 répondants se sont déclarés satisfaits, tandis que 21 individus ont exprimé une satisfaction moyenne.

4^e Item : Disponibilité de l'aide et de l'assistance

Figure 4 Niveau de disponibilité concernant la disponibilité de l'assistance – Interface DGI

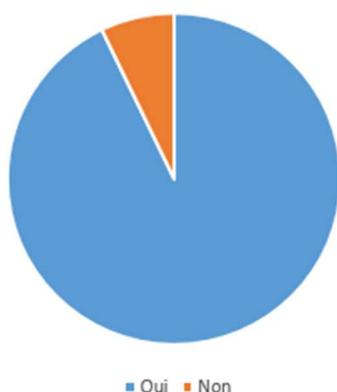


Figure 3 Niveau de satisfaction concernant la disponibilité de l'assistance – Interface OMPIC



Source : enquête réalisée

Selon les Figure 3 et Figure 4 présentés ci-dessus, les résultats révèlent qu'un nombre important de participants, soit 65 individus, affirment que l'interface de la DGI propose de l'aide et/ou de l'assistance. Le reste de la population indique que la plateforme DGI ne propose aucune assistance.

Tableau 5 Evaluation de la qualité de l'assistance auprès de la DGI

	Fréquence	%
Pas du tout satisfait	3	4,61
Peu satisfait	10	15,39
Moyennement satisfait	17	26
Plutôt satisfait	24	37
Complètement satisfait	11	17
Total	65	100

Source : Enquête réalisée

En ce qui concerne l'interface de l'OMPIC, les résultats diffèrent légèrement. En effet, 60 répondants affirment qu'il existe une assistance dans le service en ligne de l'OMPIC. En revanche, les 10 répondants restants font état du contraire. Ces résultats mettent en évidence que les participants ayant confirmé la disponibilité de l'aide et de l'assistance dans les interfaces des administrations ont évalué la qualité de ces interfaces de la manière suivante, ce qui traduit dans *le Tableau 6* :

Tableau 6 Evaluation de la qualité de l'assistance auprès de l'OMPIC

	Fréquence	%
Pas du tout satisfait	1	1,6
Peu satisfait	17	28,33
Moyennement satisfait	14	23,33
Plutôt satisfait	17	28,33
Complètement satisfait	11	18,33
Total	60	100

Source : enquête réalisée

- **La non-confirmation des croyances**

L'objectif principal de cette section est d'évaluer la satisfaction des utilisateurs des services électroniques de la DGI et de l'OMPIC, en mesurant l'impact de la digitalisation sur leurs

perspectives et en identifiant les modifications des pratiques et des points de vue découlant de cette transformation.

1^{er} Item : Exploration de nouvelles idées et concepts inédits engendrée par la digitalisation des services de gestion des dossiers clients.

Les résultats révèlent que les utilisateurs des deux administrations ont exprimé des degrés variables de découverte de nouvelles idées et de nouveaux points de vue grâce à la digitalisation des services de gestion des dossiers clients. Pour la DGI, une proportion significative de répondants (34,3%) est totalement d'accord, tandis que pour l'OMPIC, ce chiffre est légèrement inférieur (32,9%). Cependant, un pourcentage non négligeable de répondants exprime un désaccord ou une neutralité dans les deux administrations. Des efforts peuvent être entrepris pour promouvoir une plus grande ouverture d'esprit et une plus grande découverte parmi les utilisateurs des services numériques des deux administrations.

2^e Item : Exploration de nouvelles perspectives grâce à la digitalisation des services de gestion des dossiers clients.

Les résultats relatifs à cet aspect indiquent que les utilisateurs des deux administrations ont exprimé des niveaux variables d'exploration de nouvelles perspectives grâce à la digitalisation des services de gestion des dossiers clients. Pour la DGI, une proportion élevée de répondants (58,6%) est d'accord ou totalement d'accord, tandis que pour l'OMPIC, ce chiffre est également significatif (55,7%). Cependant, un pourcentage considérable de répondants exprime un désaccord ou une neutralité dans les deux administrations. Il est crucial de promouvoir une exploration plus approfondie et diversifiée des perspectives parmi les utilisateurs des services numériques des deux administrations.

3^e Item : Remise en question des opinions et croyances grâce à la digitalisation des services de gestion des dossiers clients.

Les résultats révèlent que la digitalisation des services de gestion des dossiers clients a entraîné une remise en question des opinions et des croyances parmi les utilisateurs des deux administrations. Pour la DGI, une proportion significative de répondants (42,9%) est d'accord ou totalement d'accord, tandis que pour l'OMPIC, cette proportion s'élève à 37,1%. Cependant, certains répondants expriment un désaccord ou une neutralité au niveau des deux administrations. Il est essentiel de promouvoir une réflexion critique continue afin d'accompagner efficacement les utilisateurs dans l'adaptation aux changements induits par la digitalisation des services.

▪ **La qualité du service**

L'objectif de la section consacrée à la qualité de service est de mesurer et d'évaluer la satisfaction des utilisateurs à l'égard des services électroniques fournis par la DGI et l'OMPIC. Notre intention est de comprendre dans quelle mesure ces services répondent aux attentes des utilisateurs en termes de réactivité, de fiabilité et de pertinence des informations fournies. Nous cherchons à identifier les points forts et les points faibles des services afin d'améliorer la qualité de l'expérience utilisateur. En analysant les résultats obtenus, nous serons en mesure de mettre en œuvre des actions correctives et des stratégies d'amélioration visant à optimiser la qualité du service offert par ces administrations.

1^{er} Item : Fiabilité et pertinence des services digitaux des administrations dans l'accomplissement de vos tâches.

Les résultats mettent en évidence la fiabilité et la pertinence des services numériques proposés par les deux administrations, ceci comme exposé au niveau des *Figure 5 et Figure 6*. Pour la DGI, une majorité des répondants se déclare plutôt satisfaite (40,0%) ou complètement satisfaite (37,1%). De même, pour l'OMPIC, une proportion importante de répondants se situe dans les catégories plutôt satisfaite (40,0%) et complètement satisfaite (25,7%). Cependant, quelques répondants expriment un niveau de satisfaction plus bas, se situant dans la catégorie peu satisfaite pour l'OMPIC (5,7%). Ces résultats soulignent l'importance de maintenir et d'améliorer la fiabilité et la pertinence des services numériques afin de répondre aux attentes des utilisateurs et de garantir une expérience utilisateur satisfaisante.

Figure 5 Taux de satisfaction concernant la fiabilité des Services digitaux de la DGI

Figure 6 Taux de satisfaction concernant la fiabilité des services digitaux de l'OMPIC



Source : enquête réalisée

2^e Item : Réactivité des services digitaux lors de la sollicitation d'une assistance.

Les résultats de l'évaluation de la réactivité des interfaces de la DGI et de l'OMPIC sont les suivants :

Figure 7 Taux de satisfaction face à la réactivité des services digitaux de la DGI

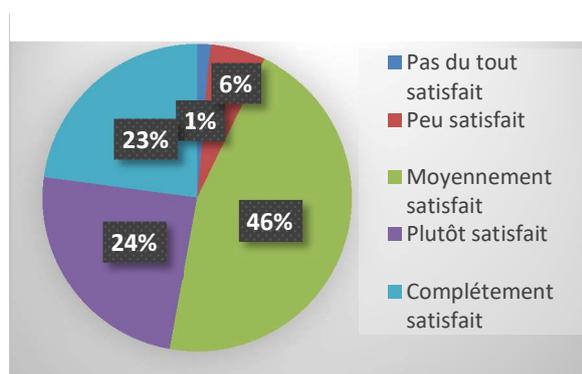
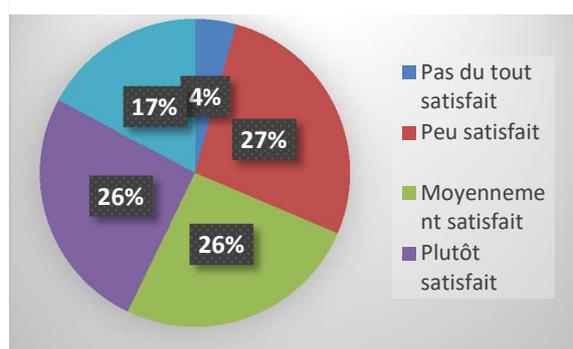


Figure 8 Taux de satisfaction face à la réactivité des services digitaux de l'OMPIC



Source : enquête réalisée

Les résultats illustrés au niveau des *deux figures 7 et 8*, mettent en évidence une perception généralement positive de la réactivité des interfaces de la DGI, avec une majorité de répondants se situant dans la catégorie "Moyennement satisfait" (45,7%). Cependant, il convient de souligner qu'un certain pourcentage exprime un niveau de satisfaction plus bas, avec 1,4% dans la catégorie "Pas du tout satisfait". En ce qui concerne l'OMPIC, on observe une répartition plus équilibrée des réponses, avec une proportion notable de répondants se déclarant "Peu satisfait" (27,1%). Des améliorations sont nécessaires dans les deux administrations pour mieux répondre aux attentes des utilisateurs en termes de réactivité des interfaces.

Pour discuter nos résultats, nous procédons à une sorte de comparaison entre les résultats de cette étude et les constatations de la revue de littérature pour établir des liens pertinents et explorer les nouvelles contributions apportées par notre recherche.

Les premiers résultats (relatifs aux trois premiers axes²) corroborent en grande partie les conclusions de la revue de littérature. En effet, les résultats montrent que la majorité des répondants évaluent positivement les interfaces en ligne de la DGI et de l'OMPIC, confirmant ainsi leurs attentes envers la qualité de ces services. Cependant, certains expriment une satisfaction modérée, suggérant une possible non-confirmation des attentes plus élevées. Les

² Attentes, performances perçue et non-confirmation des croyances.

interfaces offrent une abondance d'informations pertinentes, avec une qualité et une réactivité qui répondent largement aux attentes. Les utilisateurs expriment en général leur satisfaction quant au support disponible au sein des interfaces administratives. La digitalisation des services a permis aux utilisateurs de découvrir de nouvelles idées et perspectives, confirmant l'impact positif de cette transformation. Cependant, elle a également conduit à remettre en question des opinions et croyances, suggérant une non-confirmation des attentes initiales. Cela montre que la majorité des utilisateurs ont des attentes confirmées envers la qualité des services publics digitalisés, notamment en ce qui concerne les interfaces en ligne, la réactivité, la disponibilité des informations utiles et la qualité de l'interface utilisateur. La transformation digitale des deux administrations publiques (OMPIC et DGI) a également entraîné une remise en question des opinions et des croyances chez les utilisateurs, ce qui peut être un signe de l'impact positif des services digitaux dans leur façon de percevoir et d'interagir avec les administrations publiques. Cette tendance est cohérente avec les résultats antérieurs de McKinney et al. (2002). Elle rejoint également le paradigme stipulant que la satisfaction est fonction de l'infirmité des attentes, c'est-à-dire l'écart entre les attentes initiales et la performance perçue. Si la performance perçue est supérieure aux attentes, cela entraîne une confirmation et une satisfaction. Quant aux répondants qui exprimaient des niveaux de satisfaction moyens ou faibles, indiquant une possible non-confirmation des attentes pour certains aspects. Il serait essentiel, dans d'autres études, d'identifier les domaines où les attentes ne sont pas satisfaites afin de pouvoir améliorer les interfaces en ligne de ces administrations et renforcer la satisfaction globale des utilisateurs.

D'une autre part, nos résultats mettent en évidence la fiabilité et la pertinence des services digitaux des administrations publiques, avec une majorité des répondants se déclarant satisfaits. Cela rejoint la revue de littérature du modèle ServQual, qui évalue la qualité du service en comparant les attentes des consommateurs avec leur perception de la performance du service. Les attentes des utilisateurs sont satisfaites dans une large mesure, mais il existe également quelques points de non-conformité où les attentes initiales pourraient être plus élevées.

Conclusion

Notre recherche a exploré la satisfaction des usagers à l'égard des administrations publiques digitalisées en mobilisant la théorie de la non-confirmation des croyances ainsi que le modèle ServQual. Les résultats ont mis en évidence que la majorité des répondants évaluent positivement les interfaces en ligne de la DGI et de l'OMPIC, suggérant une corroboration de leurs attentes quant à la qualité de ces services numériques. Cependant, certains répondants ont exprimé des opinions mitigées, indiquant une non-confirmation si leurs attentes initiales étaient plus élevées.

En examinant la variable qualité de service à travers le modèle ServQual, nous avons pu constater la fiabilité et la pertinence des services proposés par les administrations. Cela souligne l'importance de maintenir et d'améliorer la fiabilité pour répondre aux attentes des utilisateurs et garantir une expérience satisfaisante. La réactivité des administrations en phase de transformation digitale est un aspect qui nécessite des améliorations pour mieux répondre aux attentes des utilisateurs.

La comparaison avec la revue de littérature met en évidence l'importance des attentes préalables dans le processus de satisfaction des usagers, et l'écart entre attentes et perceptions peut influencer leur niveau de satisfaction.

Sur le plan managérial, cette recherche souligne l'importance de maintenir et d'améliorer la qualité des services digitaux afin de répondre aux attentes des usagers. Des actions pour améliorer la réactivité des interfaces et garantir une expérience utilisateur satisfaisante sont recommandées.

D'un point de vue scientifique, cette étude apporte une contribution significative en utilisant la théorie de la non-confirmation des croyances et le modèle ServQual pour comprendre la satisfaction des usagers dans le contexte de la digitalisation des services publics. Les résultats obtenus et les questions soulevées apportent une contribution significative à la compréhension des dynamiques de la satisfaction des usagers de ces deux administrations.

Cependant, il est important de noter certaines limites telles que la taille de l'échantillon et le caractère spécifique des administrations étudiées. Des recherches ultérieures pourraient élargir l'échantillon et inclure d'autres administrations pour obtenir des résultats plus généralisables.

BIBLIOGRAPHIE

Akhannich, O. & Benamar, F. & Ait Lhassan, I. & Bedraoui, O. (2022). « Essai d'évaluation de la satisfaction des usagers des e-services de l'administration fiscale marocaine pendant la pandémie de Covid-19. » *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 3(2-2), pp: 516-532.

Al-Hujran, O. & M. Al-Debei, M. & Chatfield, A. & Migdadi, M, (2015). « The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use, *Computers in Human Behavior*. » Volume 53, pp: 189-203.

Benabdelhak K. (2022). « La digitalisation, levier de simplification des procédures au sein de l'administration publique marocaine. » *Revue Internationale du Chercheur*, Volume 3, Numéro 4, pp : 109 – 124

BERRY, Leonard. & PARASURAMAN, & A. Zeithaml, V.A (1988). « The service-quality puzzle. » *Business Horizons*, Volume 31, Issue 5, pp: 35-43.

BONHAM, G.M., SURIN, A., NAKANO, M. & Seifert, J. (2003). «The Transformative Potential of IP Videoconferencing in Graduate Professional Education: Collaborative Learning in Japan, Russia, and the United States. » In D. Lassner & C. McNaught (Eds.), *Proceedings of ED-MEDIA 2003--World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia & Telecommunications*, pp: 1398-1401.

Bressolles Grégory. (2001) « La mesure de la qualité des services des sites web commerciaux : Une étude exploratoire de l'adaptabilité de ServQual. » *Actes du Colloque International M.A.A.O.E. , Versailles*, pp : 75-87.

BROWN, D. (2005). « Le gouvernement électronique et l'administration publique. *Revue Internationale des Sciences Administratives*. », Vol. 71(2), pp : 251–266.

Carman M. James. (1990). « Consumer perceptions of service quality: An assessment of ServQual dimensions. », *Journal of Retailing*, 1990, Vol. 66, N° 1, pp: 33-55.

CROON Fors, A. & STOLTERMAN, E. (2004). « Information technology and the good life.», In: Kaplan, B., Truex, D.P., Wastell, D., Wood-Harper, A.T., DeGross, J.I. (eds) *Information Systems Research. IFIP International Federation for Information Processing*, volume 143, pp: 687–692.

Finn David W, Lamb Charles W., Jr. (1991) «An evaluation of the ServQual scales in a retail setting.» *Advances in Consumer Research*, 18, ed. R.H. Holman and Soloman M.G., Provo, Utah, Association for Consumer Research, pp: 483-489.

Gupta, B., Dasgupta, S., & Gupta, A. (2008). « Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study. » *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 140–154. J. Ramón Gil-García, Theresa A. Pardo, E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations, *Government Information Quarterly*, Volume 22, Issue 2, 2005, pp: 187-216.

MABIKA NZYENGUI Marie Sosthina Wanda. (2022) «Revue des fondements théoriques et des modèles de mesure pour une meilleure appréhension du concept de satisfaction client. » *Revue Française d'Economie et de gestion*. Vol 3. N°11. pp : 443 - 458.

- Marko, K. &Parida, V. &Oghazi, P. &Gebauer, H. & Baines, T. (2019). « Digital servitization business models in ecosystems: A theory of the firm. » *Journal of Business Research*, Volume 104, pp: 380-392.
- McDougall Gordon H.G., Levesque Terrence.(1992) « The measurement of service quality: Some methodology issues. » 2e séminaire international de recherche en management des activités de service, IAE Aix-en Provence, pp : 411-431.
- McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. M. (2002). «The Measurement of Web-Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach. » *Information Systems Research*, 13(3), pp : 296–315.
- NGOM-DIENG Laina, (2015) « Rôle des croyances et des attentes dans l'acceptabilité des applications mobiles d'information voyageur. » Université Grenoble Alpes. France.
- Olivier, R. L. (1980). « A cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. » *Journal of Marketing Research*, 17 (4), pp. 460-469.
- Olson, J. C., & Dover, P. A. (1979). «Disconfirmation of Consumer Expectations Through Product Trial. » *Journal of Applied Psychology*, 64(2), pp : 179–189.
- Perron, F. (1998). «La qualité de service : Une comparaison de l'évaluation des écarts avec les performances appliquée à la zone d'achat. » *Recherche et Applications En Marketing (French Edition)*, 13(3), pp : 3–19.
- RICHARD Sarah, BARTH Isabelle. (2017). « Entre attentes et réalités : une analyse des conséquences de la révélation légale du handicap en entreprise. ». *Revue Management & avenir*. N°96. P: 19.
- Teas R. Kenneth. (1993) « Expectations, performance evaluation, and consumer's perceptions of quality. » *Journal of Marketing*, 57, pp: 18-34.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). « Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. » *Journal of Marketing*, 52(2), pp: 35–48.
- Zeithmal Valerie A., Berry Leonard L., Parasuraman Ananthanarayanan. (1990). « Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. » New York : Free Press.