

CONTRIBUTION A LA MESURE DE LA QUALITE PERÇUE D'UN SERVICE PUBLIC

Résumé de la thèse de William SABADIE

Problématique principale (objectifs et hypothèses) :

Les réformes successives des services publics ont souligné la nécessité d'améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Pour parvenir à cet objectif, les services publics se sont largement inspirés des efforts des entreprises de services évoluant sur un marché concurrentiel. Les démarches de modernisation ont initié une réflexion sur le statut de l'utilisateur, parfois requalifié de client. Les recherches menées dans le champ de l'étude du comportement du consommateur ont mis en exergue le rôle joué par les attentes des clients et les principales dimensions d'évaluation d'un service. Mais ces travaux ne rendent pas compte de la spécificité de la relation entre les usagers et les services publics. C'est pourquoi, la thèse poursuit trois objectifs : (1) établir si le modèle « client » de la qualité, issu de la littérature marketing, est transposable aux services publics, et analyser dans quelle mesure ce modèle explique la satisfaction des usagers ; (2) examiner dans quelle mesure cette transposition est contingente, c'est-à-dire dans quelle mesure le modèle « client » de la qualité contribue à expliquer la satisfaction des usagers des services publics industriels et commerciaux, d'une part, et des services publics régaliens, d'autre part, et comparer les principes de qualité définis par le législateur aux déterminants de la satisfaction des usagers ; (3) proposer un modèle alternatif de la qualité perçue spécifique aux services publics.

Après avoir défini le concept de qualité perçue et ses conséquences dans le champ du comportement du consommateur, le concept de dépendance à l'égard des services publics est envisagé comme un modérateur de la validité externe de ce cadre conceptuel dans le contexte des

services publics. Dans un second temps, le modèle client de la qualité est mis au regard des principes de servuction définis par le législateur. Le statut de l'utilisateur fait référence à un ensemble de droits que les pouvoirs publics ont déterminé : l'égalité de traitement, la transparence, la participation et la gestion des réclamations. Cette logique ne se démarque pas du système bureaucratique traditionnel dans lequel la puissance publique définit de façon unilatérale et centralisée les besoins qui relèvent de l'intérêt général. Puis, cette recherche s'attache à proposer un cadre d'analyse à l'évaluation des services publics à partir du concept de justice en sciences sociales. Les travaux menés en sciences sociales sur le concept de justice permettent de réintroduire la figure de l'utilisateur/citoyen en tant qu'évaluateur de la qualité des services publics. L'émergence de la figure du citoyen dans le débat sur la modernisation des services publics est liée à la problématique du rapport de l'individu à la collectivité, absente des réflexions sur les figures du client ou du consommateur. Cette perspective a été principalement considérée par la littérature en psychologie sociale qui s'intéresse aux rapports entre les individus et les groupes auxquels ils appartiennent. L'utilisateur/citoyen est celui qui, en tant que membre de la communauté, évalue la légitimité du pouvoir exercé par les gouvernants. Le sentiment de justice des usagers confrontés aux services publics est conçu comme un indicateur de leur adhésion aux normes morales proposées par les pouvoirs publics. Au cours de la relation de service, l'utilisateur confronte ses propres conceptions de la justice aux normes de justice que véhicule l'organisation prestataire d'un service public. Les recherches empiriques menées dans le champ de la psychologie sociale, de la gestion des ressources humaines et du marketing des services ont fait émerger un certain nombre d'éléments qui participent au sentiment de justice des individus. Ces travaux mettent en évidence la contribution des facettes des modèles client et légal de la qualité au jugement des usagers vis-à-vis d'un service public. La proposition d'un modèle holistique de la qualité (qualifié de modèle citoyen) rend compte de la complexité du statut de l'utilisateur.

La synthèse de ces analyses apparaît sous la forme d'un modèle théorique dans lequel la qualité perçue d'un service est supposée déterminer l'engagement à son égard. La satisfaction est définie comme un concept médiateur de cette relation. Une première série d'hypothèses propose d'envisager l'effet alternatif des trois « variantes » de la qualité (les modèles « client », « légal » et « citoyen ») sur l'engagement. Une seconde série d'hypothèses a pour objet d'établir le rôle de variables modératrices : la familiarité, l'implication et l'attitude vis-à-vis des services publics. Enfin, une troisième série d'hypothèses concerne la validité prédictive des modèles alternatifs de la qualité.

Instruments, apports :

Les hypothèses de la recherche ont été testées par l'intermédiaire de questionnaires auto-administrés auprès de 477 usagers d'une Caisse d'Allocations Familiales (C.A.F.) et du Transport Express Régional (T.E.R.) assuré par la S.N.C.F. Les tests statistiques font appel à une modélisation par les équations structurelles.

Les résultats mettent à jour les contributions des facettes des modèles « client » et « légal » dans les deux contextes d'étude. Le rôle des variables modératrices est démontré. Notamment, il existe un effet de halo de l'attitude vis-à-vis des services publics en général sur le jugement des usagers. Les résultats de la recherche suggèrent la supériorité du modèle « client » de la qualité quant à sa capacité à prédire la satisfaction des usagers dans le contexte des T.E.R. Ce résultat est confirmé quel que soit le niveau d'implication des usagers. En revanche, le modèle « citoyen » de la qualité est le meilleur prédicteur de la satisfaction des usagers d'une C.A.F. Une analyse mutli-groupe a permis de montrer la supériorité du modèle « client » lorsque les usagers d'une C.A.F. sont faiblement impliqués. Au contraire, le modèle « légal » est plus pertinent lorsque les usagers sont fortement impliqués. Ce résultat conforte la théorie des services publics qui promeut la définition de principes dans le but de protéger les usagers en

situation de dépendance. Au final, une telle approche, intégrant les spécificités du champ des services publics, a permis une meilleure compréhension de la qualité perçue et précise les conditions de la transposition des travaux issus de la sphère privé. Sur un plan méthodologique, la contribution réside dans la validation de nombreuses échelles de mesures dans un contexte de recherche original. Les qualités psychométriques des échelles de mesure sont vérifiées sous l'angle d'analyses factorielles exploratoires et confirmatoires. Sur un plan managérial, la recherche propose une méthodologie et des outils de mesure qui permettront aux responsables de services publics de fixer des normes de qualité à partir des attentes des usagers et de contrôler le respect de ces normes.

Limites, perspectives :

Cette thèse présente certaines limites essentiellement dues au choix des services étudiés. Les services d'une C.A.F. et des T.E.R. semblent représentatifs de la typologie classique des services publics. Toutefois, les relations de services publics étant très variées, il convient de souligner une limite de validité externe. D'autre part, cette typologie n'est pas représentative de la catégorisation perceptuelle des usagers. Ces limites sont autant de voies de recherches pour le futur. D'autres voies de recherches sont envisageables pour la poursuite de ce travail doctoral. Il s'agit notamment de l'utilisation des principes de justice à d'autres domaines de l'étude du comportement du consommateur, de la gestion des réclamations et de l'étude des différentes logiques de contribution des éléments de service à la satisfaction globale des usagers.