

**LES SERVICES PUBLICS A CARACTERE INDUSTRIEL ET
COMMERCIAL (SPIC) : Quel modèle pour la protection du
consommateur en situation de dépendance due au monopole
naturel?**

**INDUSTRIAL AND COMMERCIAL UTILITIES (ICU) : Which
model for the protection of the dependent consumer due to the
natural monopoly?**

SAIDI CHARAF

Enseignant chercheur à la Faculté Poly-disciplinaire de Safi

Département Economie et Gestion

Laboratoire de recherche en Innovation Responsabilité et Développement Durable (INREDD)

Université Cadi Ayyad

Marrakech, Maroc

ELABBADI Bouchra

Enseignant chercheur à l'Ecole Nationale de Commerce et Gestion

Département Gestion

Laboratoire de recherche en organisation et performance (ORPER)

Université Abdelmalek Essaadi, Tanger, Maroc

Résumé :

L'objectif du présent article est double : d'une part étudier dans quelle mesure le législateur marocain protège-t-il le consommateur en situation de dépendance due au monopole naturel; et d'autre part explorer empiriquement les déterminants réglementaires de la qualité perçue des services publics et leur effet sur le sentiment de satisfaction/insatisfaction.

L'analyse de certains textes à connotation juridique et la mise en test des déterminants décelés de la qualité des SPIC nous a permis de proposer un modèle plausible des déterminants réglementaires de la qualité perçue des services publics susceptibles de prédire le sentiment de satisfaction/Insatisfaction. La validation dudit modèle s'est basée sur la procédure de Chirchill (1979) couplée à celle de Larcker et Fornell (1981). 290 observations exploitables ont été analysées lors de la première collecte, tandis que la deuxième collecte a concerné 322 observations exploitables.

Mots clés: Services publics- Qualité perçue - Satisfaction

Abstract :

The purpose of this paper is twofold: first, to study to what extent the Moroccan legislator protects the dependent consumer due to the natural monopoly; and second, to explore empirically, the regulatory determinants of the perceived quality of public services, and their effect on feelings of satisfaction/dissatisfaction.

The analysis of some legal texts and the testing of the identified determinants of the public utilities quality, allowed us to propose a plausible model of the regulatory determinants of the public utilities perceived quality to predict the feeling of satisfaction/dissatisfaction. The validation of this model was based on the procedure of Chirchill (1979) and the procedure of Larcker and Fornell (1981). 290 exploitable observations were analyzed during the first investigation, while the second investigation covered 322 exploitable observations.

Key Words: Public utilities - Perceived quality - Satisfaction

INTRODUCTION : CONTEXTE ET OBJECTIFS

Un service public est une activité d'intérêt général dont le contrôle dépend d'une entité publique. D'une part, c'est une activité d'intérêt général qui ne nécessite pas forcément l'adaptation des services publics aux besoins individuels des utilisateurs d'une manière claire. Il se peut que l'intérêt général s'oppose parfois aux intérêts de certains groupes. Un arbitrage conséquent entre les divers intérêts et parties prenantes est nécessaire (Jérôme, 1989). D'autre part, c'est une activité contrôlée par les pouvoirs publics. C'est-à-dire que l'organisation du service relève des entités publiques organisatrices. Leurs décisions se trouvent parfois imposées par l'intérêt supérieur de l'État : intervenir pour donner la priorité à certains projets, fixer les tarifs... De ce fait, les gestionnaires des services publics (opérateurs et organisateurs) doivent concilier deux objectifs : la satisfaction des attentes individuelles des usagers/consommateurs/clients, et la satisfaction de l'intérêt général.

Dans les services publics à caractère industriel et commercial (SPIC), la qualité perçue interroge une double relation de service : la relation « client » inhérente au caractère « marchand » des SPIC ; et la relation « citoyen » ayant trait à leur caractère « public », avec les enjeux collectifs, sociaux et territoriaux qui en découlent.

Toutefois, les marchés de la majorité des SPIC connaissent certaines défaillances : ce sont des marchés naturellement monopolistiques, caractérisés par la présence de fortes externalités (par exemple, un manque d'assainissement adéquat peut avoir des effets externes en favorisant la diffusion d'épidémies et en affectant les activités productives comme l'agriculture, la pêche, le tourisme... (Trémolet et al., 2010)) et de forte asymétrie informationnelle qui peut engendrer des coûts d'agence. Ces défaillances nécessitent une régulation notamment en matière de qualité des services pour protéger le consommateur contre d'éventuels abus des gestionnaires des services publics, et ce en élaborant des dispositifs adéquats destinés à défendre les intérêts des consommateurs et garantir la qualité des services.

À travers cet article, nous visons à interroger le champ juridique pour tenter de répondre à la question suivante :

Considérant la situation de dépendance due au monopole naturel d'un SPIC, comment la réglementation marocaine protège-t-elle le consommateur ?

Ensuite sur la base de cette analyse nous désirons faire émerger les déterminants de la qualité perçue prédictifs de la satisfaction des usagers/clients. En conséquence notre hypothèse à tester est la suivante :

H: les déterminants réglementaires de la qualité perçue d'un SPIC, influencent positivement la satisfaction.

Dans ce qui suit, après une brève revue de littérature et la présentation du cadre conceptuel (première section), nous présentons l'approche méthodologique que nous avons adoptée pour la proposition du modèle objet de cette recherche (deuxième section). Les résultats et leur analyse feront l'objet d'une troisième section ; et enfin la conclusion portera sur l'apport, les limites et les perspectives de cette recherche.

1. REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL

1.1. Le service public et l'organisation publique

L'État, les détenteurs du pouvoir politique, les puissances publiques, les collectivités territoriales, les autorités locales..., autant d'appellations qui caractérisent les organismes disposant de prérogatives de puissance publique. Ces dernières sont au sens de la loi marocaine « toute personne morale compétente pour prendre une décision susceptible de recours devant les tribunaux administratifs » (Définition donnée par l'article premier du dahir N° 1-03-240 du 04 décembre 2003 portant approbation du règlement intérieur de l'institution de «Diwan AlMadalim» BO N° 5174 du 1er janvier 2004 P 94. Ces organismes ont pour mission d'assurer le service public (entendu comme la satisfaction de l'intérêt général). Ils doivent à cet effet, organiser les services publics chargés de fournir des prestations de services ou des biens au public. Dans le système de la démocratie représentative, le citoyen confie aux représentants la définition de l'intérêt général. L'État s'abstrait des contingences individuelles pour servir l'intérêt de la communauté politique. Également, le slogan d'un « nouveau concept de l'autorité » (Discours Royal devant les responsables des régions, wilayas, préfectures et provinces du Royaume, cadres de l'administration et représentants des citoyens, Casablanca, 12 octobre 1999) esquisse le cadre de l'action publique et son orientation vers la satisfaction des usagers, citoyens et clients de services publics.

1.2. Analyse de la documentation à connotation juridique

1.2.1. La Charte communale

L'adoption d'une nouvelle Charte communale en 2002 (Dahir n°1-02-297 du 25 Rajeb 1423 (3 octobre 2002) portant promulgation de la loi n°78-00) a donné un élan aux réformes de l'action publique et a suscité la mobilisation des efforts pour l'amélioration de la gestion des services publics locaux et l'aménagement du territoire. Cette charte rentre dans le cadre de la décentralisation qui est qualifiée de timide, relevant en fait plutôt de la déconcentration (De

Miras 2005). Mieux rédigée et plus détaillée, elle élargit les attributions des conseils communaux, établit un statut des élus et institue un statut spécial pour les grandes agglomérations urbaines (Cheggari, 2012).

Dans son article 39, la Charte communale stipule que : « le conseil communal décide de la création et de la gestion des services publics communaux, notamment dans les secteurs suivants : approvisionnement et distribution d'eau potable, distribution d'énergie électrique, assainissement liquide, etc. Il décide des modes de gestion des services publics communaux par voie de régie directe, de régie autonome, de concession ou de toute autre forme de gestion déléguée des services publics, conformément à la législation et la réglementation en vigueur » (Article 39 de la charte communale de 2002).

Ces dispositions s'insèrent dans le cadre d'un processus plus long de la décentralisation. Elles donnent aux communes la possibilité de choisir librement le mode de gestion de leurs SPIC soit directement dans le cadre d'une gestion directe, soit en confiant la gestion à des établissements publics ou privés spécialisés, et ce par le moyen de la gestion déléguée.

Toutefois, Hajji (2007) indique que la liberté contractuelle doit être limitée, car elle implique nécessairement la commune en matière de création et de maintien du service public. Il souligne également que le délégant aura à réfléchir sur les motifs profonds de sa décision de déléguer la gestion du service. Il négociera certes dans une certaine liberté contractuelle, mais des facteurs internes et externes s'imposent pour limiter sa liberté (Hajji 2007).

1.2.2. La qualité des services publics à la lumière de la Constitution

Le 9 mars 2011 est un point d'inflexion dans l'histoire des droits au Maroc, marqué par le discours de Sa Majesté le Roi Mohammed VI et formant un prélude à l'adoption d'une nouvelle constitution. Cette dernière sera « une Constitution des droits de l'Homme, un véritable pacte des droits et des obligations de la citoyenneté. » (Discours royal du 17 juin 2011). Parmi les sept principes fondamentaux sur lesquels s'appuie la nouvelle constitution, on trouve « la moralisation de la vie publique ». Ainsi, et dans l'objectif de répondre à notre question de recherche sur comment la réglementation marocaine protège le consommateur d'un SPIC en situation de dépendance due au monopole naturel, nous nous attacherons à présenter quelques principes évoqués par la loi suprême du Maroc qui est la Constitution.

En effet, au niveau du titre II de la constitution (liberté et droits fondamentaux), on trouve une garantie des libertés de pensée, d'opinion et d'expression (article 25), de réunion, de rassemblement, de manifestation pacifique, d'association et d'appartenance syndicale et

politique (article 29). On trouve aussi le droit d'accès à l'information détenue par les administrations publiques (article 27).

Également, l'article 31, les pouvoirs publics œuvrent pour l'égal accès aux droits suivants : santé, protection sociale, éducation, logement décent (mais pas de droit au logement opposable), travail, accès aux fonctions publiques (sur mérite), eau et environnement sain et développement durable.

On note également que la Constitution marocaine consacre les principes de la démocratie participative (régionalisation avancée), ainsi que des principes pour la moralisation de la vie publique et un État de droit économique : consécration des principes de l'économie sociale du marché, introduction de mesures pour la transparence et la lutte contre la corruption (sanction sur toute délinquance en matière de gestion des fonds et marchés publics par exemple)...

Enfin, l'on procède à la consécration d'une dizaine d'instances et d'organismes de régulation sur la concurrence, le pluralisme, les droits de l'Homme, l'équité sociale, l'égalité hommes-femmes.

1.2.3. La qualité des services publics à la lumière de la Loi de protection des consommateurs.

Le Dahir n° 1-11-03 du 14 Rabii I 1432, portant promulgation de la loi n° 31-08 (B.O. no 5932 du 7 avril 2011), telle qu'adoptée par la Chambre des représentants et de la Chambre des conseillers édicte les mesures de protection du consommateur. Il s'agit des mesures de protection suivantes :

1. Le droit à l'information ;
2. Le droit à la protection de ses droits économiques ;
3. Le droit à la représentation ;
4. Le droit à la rétractation (Réclamation) ;
5. Le droit au choix ;
6. Le droit à l'écoute.

Le droit au choix du consommateur est écarté de notre cadre d'analyse, et ce du fait que cette dernière part de la situation de dépendance de l'utilisateur/client due à la situation de monopole naturel. Le droit à l'information et le droit à l'écoute ont fait l'objet d'une littérature foisonnante en marketing, tandis que le droit à la représentation et le droit à la rétractation (Réclamation) représentent la contribution de la loi de la protection des consommateurs, à garantir une qualité des services publics. Enfin, le droit à la protection de ses droits économiques rentre bien dans la dimension sociale des services publics.

1.2.4. La qualité de service à la lumière de la Loi sur la gestion déléguée

Parmi les notions juridiques qui ont marqué le paysage administratif marocain est apparue la notion de « gestion déléguée » des services publics. Un débat fécond et multidisciplinaire s'est lancé depuis la publication de la loi n° 54-05 relative à la gestion déléguée des services publics, Bulletin officiel n° 5404 du 15 safar 1427 (16 mars 2006). Les médias, chercheurs, praticiens et société civile se sont intéressés plus que jamais à la performance quotidienne des différents services publics, délégués ou non.

L'adoption de la loi n° 54-05, relative à la gestion déléguée des services publics le 14 février 2006, s'intègre dans un processus plus général de libéralisation progressive de l'économie marocaine (Elkhammel, 2006).

Ces dernières années, plusieurs communes marocaines ont délégué la gestion des services publics marchands ou non marchands aux entreprises privées. Ces dernières participent aux investissements, apportent un savoir-faire et veillent en revanche, à travers le contrat, à assurer son équilibre financier, d'autant plus que les spécificités des SPIC, particulièrement en matière de mutabilité, exigent que le contrat soit évolutif.

Les services publics délégués devraient en principe être gérés dans le respect du droit, de la libre concurrence et de la transparence. Le Maroc, de tradition juridique française, a repris la quasi-totalité des principes et règles préconisés par la France, pays d'origine de la concession. L'article 3 de la loi sur la gestion déléguée des services publics explicite trois principes de service public devant être observés par les délégataires :

1. le principe d'égalité des usagers ;
2. le principe de continuité du service ;
3. et le principe de l'adaptation du service aux évolutions technologiques, économiques et sociales.

En outre, les délégataires sont tenus d'assurer les prestations déléguées au moindre coût et dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité et de protection de l'environnement.

Du côté du délégant, la loi précise dans son Titre II (Droits et obligations du délégant), que « Outre le contrôle exercé par l'État ou par d'autres autorités en vertu de la réglementation en vigueur, le délégant dispose à l'égard du délégataire d'un pouvoir général de contrôle économique, financier, technique, social et de gestion, inhérent aux engagements découlant du contrat.

Le délégant dispose, d'une manière permanente, de tous pouvoirs de contrôle pour s'assurer sur pièce et sur place de la bonne marche du service délégué et de la bonne exécution du contrat.

Il peut demander communication ou prendre connaissance de tout document détenu par le délégataire ayant trait à l'exécution des opérations relatives à la gestion déléguée » (article 17 de la LGD : Contrôle de la gestion par le délégant).

Également, cette loi stipule qu'il doit être précisé dans le contrat de gestion déléguée la périodicité et les modes de contrôle que le délégant exerce sur l'exécution et le suivi de la délégation ainsi que les documents techniques, comptables et financiers qui doivent être communiqués régulièrement par le délégataire au délégant. Des audits ou contrôles externes peuvent être diligentés à tout moment par le délégant. Ce dernier peut assister ou se faire représenter, à titre consultatif, aux séances du conseil d'administration.

Aussi, l'article 20 de la loi sur la gestion déléguée (LGD) indique que le délégant doit prendre les mesures nécessaires pour la bonne exécution de la gestion déléguée découlant de ses engagements contractuels, notamment en matière tarifaire.

En conclusion de cette lecture relative à la LGD, il convient de souligner que la loi en question protège le consommateur de prime abord en matière de :

1. contrôle du délégant sur le délégataire ;
2. respect du principe de continuité de service ;
3. respect du principe d'adaptation aux évolutions technologiques, économiques et sociales.

Ensuite, et dans une moindre mesure, la LGD protège les clients des SPIC délégués en matière de :

1. coût (le délégataire assure ses prestations au moindre coût) ;
2. conditions de sécurité ;
3. Qualité de service ;
4. et de protection de l'environnement.

1.2.5. L'institution du médiateur.

Le Dahir n° 1-11-25 du 12 Rabii II 1432, portant création de l'Institution du Médiateur (B.O. n° 5926 du 17 mars 2011), donne un nouvel élan à la protection des consommateurs. En effet, dans son premier article, le Dahir précise la mission de l'institution du médiateur qui consiste à « défendre les droits, de contribuer à renforcer la primauté du droit et à propager les principes de justice et d'équité, de procéder à la diffusion des valeurs de la moralisation et de

la transparence dans la gestion des services publics et de veiller à promouvoir une communication efficiente entre d'une part, les personnes qu'elles soient physiques ou morales, marocaines ou étrangères, agissant à titre individuel ou collectif, et d'autre part, les administrations publiques, les collectivités locales, les établissements publics, les organismes dotés de prérogatives de la puissance publique ainsi que tous autres entreprises et organismes soumis au contrôle financier de l'État, désignés dans le présent dahir par "l'administration" » (Article 1 du Dahir n° 1-11-25 du 12 Rabii II 1432, portant création de l'Institution du Médiateur, B.O. n° 5926 du 17 mars 2011).

Des missions ci-dessus exposées, on constate que le législateur marocain, à travers l'instance du Médiateur, garantit certains droits qui peuvent être des déterminants de la qualité perçue d'un service public tels que :

1. la justice et l'équité ;
2. la moralisation de la sphère de la gestion des services publics ;
3. la transparence dans la gestion des services publics ;
4. et la promotion d'une communication efficiente.

1.3. Etude des liens de causalité entre « la qualité perçue » et la « Satisfaction ».

Les travaux sur les liens de causalité entre qualité perçue et satisfaction font apparaître des points de vue divergents. Ces travaux montrent que les deux concepts sont différents, mais fortement corrélés. Toutefois, les chercheurs se sont opposés quant aux liens de causalité entre satisfaction des consommateurs (S) et qualité perçue (Q). Les liens de causalité diffèrent d'un auteur à l'autre et la séquence dépend du cadre d'analyse.

1.3.1. La satisfaction comme antécédent à la qualité perçue

Certains auteurs considèrent que la satisfaction (S) est un antécédent de la qualité (Q) du service (par exemple Oliver 1980, 1981 ; Bitner, 1990 ; Bolton et Drew, 1991). Ils sont partisans de la séquence causale S ► Q. Ainsi, Bitner (1990) valide un modèle dans lequel la satisfaction liée à une rencontre de service explique la qualité perçue, et Oliver (1980, 1981) précise que la satisfaction serait liée à la surprise et aux émotions qui résultent d'une expérience de consommation. À long terme, cet état psychologique conduit à une attitude globale sur la qualité des services. Schématiquement la séquence adoptée par Olivier (1980,1981) peut se présenter comme suit :

1.3.2. La qualité perçue comme antécédent de la satisfaction

D'autres chercheurs adoptent le lien causal Q ► S (exemple Parasuraman, Zeithaml et Berry, 1988 ; Cronin et Taylor, 1992 ; Gotlieb, Grewal et Brown, 1994 ; Oliver, 1994...). C'est une

autre variable à compter au nombre des antécédents de la satisfaction (Cronin et Taylor, 1992). Les recherches empiriques et les résultats des études¹ réalisées par Cronin et Taylor (1992), et Gotlieb, Grewal et Brown (1994) plaident, après confrontation des deux modèles (Q ► S versus S ► Q) en faveur du lien causal Q ► S. Également, l'étude² réalisée par Bastos et Gallego (2008) apporte la preuve que la qualité de service à la clientèle influe directement la satisfaction et que cette dernière affecte directement les intentions de comportement positif.

1.3.3. Influence mutuelle entre la qualité perçue et la satisfaction

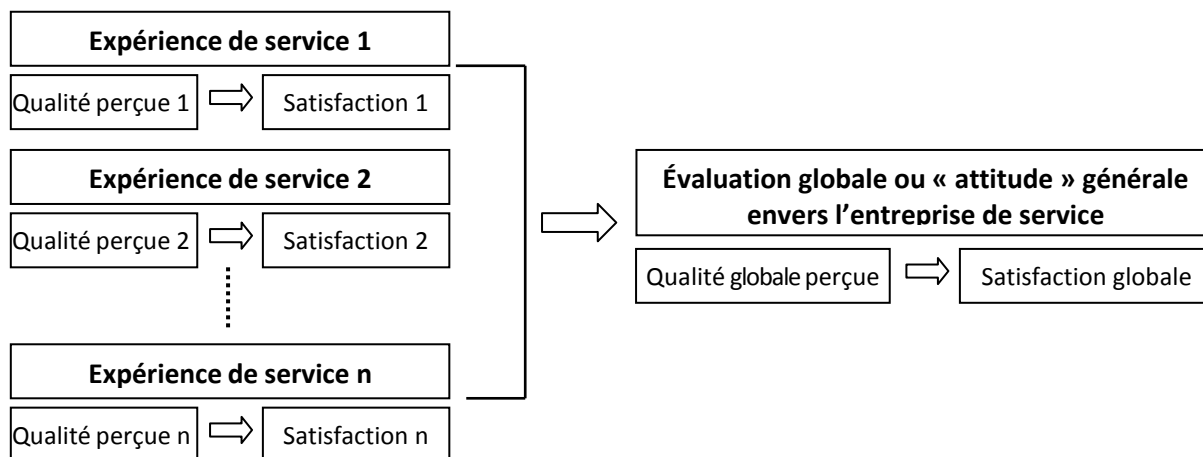
Les résultats ci-dessus présentés ne sont pas nécessairement contradictoires, mais les deux construits s'influencent mutuellement (Bolton et Drew, 1994), et la séquence dépend du cadre d'analyse : transactionnel versus relationnel (Teas, 1993). Lorsqu'on se situe dans une même perspective temporelle, le jugement de qualité perçue influencerait celui de satisfaction (Cronin et Taylor, 1992 ; Spreng et Mackoy, 1996). Ainsi, lorsque l'analyse porte sur une transaction spécifique, la qualité perçue se trouve être un antécédent de la satisfaction. Par contre lorsque l'analyse porte sur plusieurs transactions, la qualité perçue est fonction de la satisfaction. Autrement dit, situées dans une même perspective temporelle, la qualité perçue influence la satisfaction. En revanche, la satisfaction liée à une expérience de service spécifique, en fusionnant avec les évaluations nées d'expériences précédentes, influence la perception globale de la qualité de service d'une entreprise. Vanhammane (2002) pense que dans une optique purement transactionnelle, la relation Q ► S paraît plus fondée en raison du statut théorique même des deux variables. Les satisfactions associées à chacune des transactions s'agrègeraient dans le temps pour former le jugement de qualité perçue du client. Dans la même lignée, Sabadie (2001) précise qu'au « niveau relationnel, la qualité perçue d'une entreprise de service influencerait la satisfaction globale d'un client vis-à-vis de cette entreprise (satisfaction relationnelle). Par contre, la satisfaction liée à une expérience de service spécifique, en fusionnant avec les évaluations nées d'expériences précédentes, influencerait la perception globale de qualité d'une entreprise de service » (p : 66). Plus récemment, l'étude menée (dans l'industrie automobile) par Jahanshahi, Gashti, Mirdamadi, Nawaser, et Khaksar (2011), montre que la qualité du service et la qualité du produit lui-même sont fort corrélées positivement avec la satisfaction du consommateur et sa fidélité.

¹ Etudes portant sur un échantillon multi-industries : secteur bancaire, service de dératisation, nettoyage à sec, fast-food.

² Etude portant sur l'industrie de la téléphonie mobile

Enfin, le schéma, objet de la figure n° 20 suivante tiré de Llosa (1996), synthétise les liens de causalité entre satisfaction et qualité perçue comme suit :

Figure 1 : Les liens de causalité entre satisfaction et qualité perçue



Source : Llosa (1996)

2. APPROCHES METHODOLOGIQUES DE CONSTRUCTION ET DE VALIDATION DU DES DETERMINANTS REGLEMENTAIRES

Pour le développement des échelles de mesure, nous nous sommes servis du paradigme méthodologique de Churchill (1979) Roussel, (2005) couplé à la procédure de Larcker et Fornell (1981) pour l'étude de la validité du construit. Quant au modèle causal, nous nous sommes servis de la modélisation par équations structurelles. (MES):

Tableau 1 : Les Etapes du paradigme méthodologique de Chirchill et outils et techniques utilisés

	ETAPES	Contenu des étapes	Outils et techniques utilisées
Phase exploratoire	Étape 1	Spécifier le cadre théorique	-Revue de littérature -Etude documentaire
	Étape 2	Proposer un ensemble d'items	-Analyse et sélection des Items -Concertation avec les experts.
	Étape 3	Recueillir les données	-Administration d'un questionnaire
	Étape 4	Purifier l'instrument	- Alpha (α) de Cronbach ; -ACP
Phase confirmatoire	Étape 5	Nouvelle collecte de données et mise à jour de la structure factorielle	- Questionnaire mis à jour suite aux travaux d'épuration ; - Nouvelle ACP
	Étape 6	Estimer la fiabilité de l'instrument	- Alpha (α) de Cronbach ; -AFC - Rho (ρ) Jöreskog
	Étape 7	Estimer la validité de l'instrument	- Validité convergente (ρ_{VC}) ; - Validité discriminante (R_{ii}^2) ;

Source : adapté de Sabadie W. (2001).

Quant au choix de la catégorie des SPIC pour le test du modèle théorique, nous avons opté pour les SPIC de l'eau potable et l'assainissement eu égard à l'importance de ces services dans le développement durable ; aux vigoureux débats qu'ils connaissent sur les modes de gestion et à la défaillance de ces marchés qui nécessitent une régulation économique (monopole naturel lié à la distribution et la gestion, l'asymétrie d'information, la présence de fortes externalités...)

En outre une des considérations qui a guidé notre choix à administrer notre questionnaire au niveau de Tanger Larache et Chefchaoun était notre volonté de travailler sur des modes de gestion différents représentant les principaux modes de gestion développés au Maroc. Les trois terrains choisis répondent à ce critère. En effet, on assiste à une gestion privée sous forme de gestion déléguée à Tanger à travers le concessionnaire Amendis, la gestion par régie autonome à Larache (Radeel) et la gestion par une entreprise publique opérant à l'échelle nationale pour Chefchaoun (ONEE).

L'enquête réalisée auprès des clients (usagers) des SPIC d'eau potable et d'assainissement dans les villes de Tanger, Chefchaoun et Larache avait pour objectif d'épurer statistiquement le nombre d'items, dégager les dimensions sous-jacentes au concept de qualité perçue des services par les usagers et estimer la fiabilité de l'instrument. Les conditions de collecte des données ont été les mêmes pour les trois sites d'études (Tanger-AMENDIS, Chefchaoun-ONEE-Eau et Larache-RADEEL). Nous avons pu avoir dans la première collecte 290 questionnaires exploitables parmi les 850 distribués, soit un taux de retour de 34 % ; et 322 questionnaires exploitables parmi 980 distribués lors de la deuxième collecte, soit un taux de retour de 33 % dont 121 au niveau de Tanger, 102 au niveau de Chefchaoun et 99 à Larache.

Il est évident que cet échantillon n'est pas représentatif, mais n'est pas rédhibitoire quant à la validité de cette recherche dans la mesure où notre finalité n'est pas d'établir une norme, mais bien de comprendre les déterminants de la qualité perçue prédictifs de la satisfaction. En fait, notre recherche est orientée vers la solidité théorique des résultats et non leur généralisation à toute la population.

3. RESULTATS DE LA RECHERCHE

Se basant sur les items générés de la revue de littérature, l'analyse documentaire et les entretiens semi-directifs réalisés, les items retenus pour la mesure de la qualité réglementaire d'un SPIC dans le contexte des SPEA sont relatés dans le tableau suivant:

Tableau 2 : Les 11 items retenus pour mesurer de la qualité « Réglementaire » d'un SPIC

Dimensions	Variables de mesure	Énoncé de mesure
Réclamations	Rapidité d'action en cas de réclamation	En cas de problème, votre PSPEA tient compte rapidement de votre réclamation.
	Correction des problèmes	En cas de réclamation, votre PSPEA corrige le problème.
	Rapidité de réponse aux réclamations écrites	En cas de réclamation écrite, votre PSPEA vous répond rapidement.
Égalité de traitement	Non-discrimination	Les services fournis par votre PSPEA sont justes compte tenu de ce que les autres clients obtiennent.
	Intérêt accordé à l'égalité de traitement	Votre prestataire de service veille à l'égalité de traitement entre les usagers.
Continuité de service	Continuité d'AEP	Votre PSPEA met tout en œuvre pour garantir en continu votre alimentation en eau potable.
	Pression d'eau	Votre PSPEA vous garantit autant que possible une pression suffisante pour vous assurer un confort d'utilisation de l'eau.
	Minimisation de la durée des coupures	En cas d'intervention sur le réseau d'eau potable, votre PSPEA limite au minimum les durées de coupure.
Adaptabilité	Introduction des nouvelles technologies	Votre PSPEA introduit de nouvelles technologies aux services rendus : gestion de la relève, facturation, encaissements, etc.
	Adaptation du service aux nouveaux besoins	Votre PSPEA adapte les services rendus aux nouveaux besoins des clients.
	Gestion moderne	Votre PSPEA dispose d'une gestion moderne adaptée aux évolutions technologiques, économiques et sociales des services publics.

Source : Etabli dans le cadre de cette recherche.

3.1. Étude de la stabilité de la structure factorielle des déterminants réglementaires de la qualité perçue des SPIC.

L'étude réalisée sur les 9 variables composant l'échelle de la qualité fonctionnelle perçue par les clients des SPIC dans le contexte des SPEA a permis de conclure de la possibilité d'effectuer une étude factorielle : $KMO = 0,774$ (ce qui est synonyme d'une grande validité) et le Test de sphéricité de Bartlett est significatif.

Cette étude a permis également de faire émerger 3 facteurs (valeur propre supérieure à 1), restituant environ **83,94 %** de l'information. Le tableau 3 ci-après, synthétise la structure factorielle du modèle « réglementaire » de la qualité perçue par les usagers d'un SPIC d'eau et d'assainissement, et ce après la deuxième collecte.

Tableau 3 : Les déterminants du modèle réglementaire de la qualité perçue d'un SPIC dans le contexte des SPEA (deuxième étude)

Composantes et variables	Coefficients	Variance en %	
		Réelle*	Interne
Composante 1 : L'adaptabilité du service		38,19	45,50
1. Adaptation du service aux nouveaux besoins	0,934		
2. Gestion moderne	0,926		
3. Introduction des nouvelles technologies	0,918		
Composante 2 : La continuité du service		25,94	30,90
1. Pression d'eau potable	0,930		
2. Continuité d'AEP	0,928		
3. Minimisation des durées de coupures	0,918		
Composante 3 : Gestion des réclamations		19,81	23,60
1. Rapidité de réponse aux réclamations écrites	0,892		
2. Rapidité d'action en cas de réclamation	0,864		
3. Correction des problèmes	0,845		
Total		83,94	100

(*) Variance exprimée avant la rotation des composantes.

Source : Etabli dans le cadre de cette recherche. (Analyse SPSS)

En conclusion de cette étude réalisée sur la base d'une deuxième collecte de données, la structure factorielle issue de l'étude 1 est **confirmée**. Trois dimensions expliquent « le modèle réglementaire » de la qualité perçue d'un SPIC dans le contexte des SP d'eau et d'assainissement : « L'adaptabilité de service », « La continuité de service » et « La gestion des réclamations » :

❖ Dimension 1 : l'adaptabilité du service

Cette dimension renvoie au principe d'adaptabilité d'un service public, l'un des principes de Rolland ou « les lois des services publics ». Il est appelé également principe de mutabilité ou d'évolution. Cette dimension est mesurée par trois variables : « la modernité de la gestion », « l'adaptation du service aux nouveaux besoins des clients » et « l'introduction des nouvelles technologies ».

« L'adaptabilité du service » en tant que déterminant de la qualité perçue d'un SPIC explique **45.50 %** du modèle « réglementaire » de la qualité d'un SPIC dans le contexte des SPEA. C'est une dimension donc d'une grande importance. Le tableau ci-après synthétise les mesures de cette dimension et les coefficients de saturation sous-jacents.

Tableau 4 : La dimension « Adaptabilité du service »

Dimension : L'ADAPTABILITÉ DU SERVICE			Coefficient de cohérence interne (α)
Variables	Énoncé de la mesure	Coefficient	
Adaptation du service aux nouveaux besoins	Votre PSPEA adapte les services rendus aux nouveaux besoins des clients.	0,934	0,932
Gestion moderne	Votre PSPEA dispose d'une gestion moderne adaptée aux évolutions technologiques, économiques et sociales des services publics.	0,926	
Introduction des nouvelles technologies	Votre PSPEA introduit de nouvelles technologies aux services rendus : gestion de la relève, facturation, encaissements, etc.	0,918	

Source : Etabli dans le cadre de cette recherche

❖ **Dimension 2 : la continuité du service**

Aussi, cette dimension renvoie au premier principe des lois de Rolland ou les lois des services publics telles que théorisées par les juristes de l'école de Bordeaux. Elle est mesurée par : « la pression d'eau potable », « la continuité d'AEP » et « la minimisation des durées de coupures ». Cette dimension explique environ **31 %** du modèle « règlementaire » de la qualité d'un SPIC dans le contexte des SPEA, ce qui signifie que, elle aussi, est une dimension d'une grande importance. La structure factorielle de cette dimension est résumée dans le tableau ci-dessous :

Tableau 5 : La dimension « Continuité du service »

Dimension : LA CONTINUITÉ DU SERVICE			Coefficient de cohérence interne (α)
Variables	Énoncé de mesure	Coefficient	
Pression d'eau potable	Votre PSPEA vous garantit autant que possible une pression suffisante pour vous assurer un confort d'utilisation de l'eau.	0,930	0,926
Continuité d'AEP	Votre PSPEA met tout en œuvre pour garantir en continu votre alimentation en eau potable.	0,928	
Minimisation des durées de coupures	En cas d'intervention sur le réseau d'eau potable, votre PSPEA limite au minimum les durées de coupure.	0,918	

Source : Etabli dans le cadre de cette recherche

❖ **Dimension 3 : la gestion des réclamations**

Prendre en considération les réclamations des clients, intervenir et corriger rapidement les problèmes sont les items de mesures de la dimension que nous avons nommée « gestion des réclamations ». Cette dernière explique environ **24 %** du modèle « règlementaire » de la qualité d'un SPIC dans le contexte des SPEA et sa structure factorielle se présente comme suit :

Tableau 6 : La dimension « Gestion des réclamations »

Dimension : LA GESTION DES RÉCLAMATIONS			Coefficient de cohérence interne (α)
Variables	Énoncé de mesure	Coefficient	
Rapidité de réponse aux réclamations écrites	En cas de réclamation écrite, votre PSPEA vous répond rapidement.	0,892	0,840
Rapidité d'action en cas de réclamation	En cas de problème, votre PSPEA tient compte rapidement de votre réclamation.	0,864	
Correction des problèmes	En cas de réclamation, votre PSPEA corrige le problème.	0,845	

Source : Etabli dans le cadre de cette recherche

Au cours du processus d'épuration, deux items n'ont pas été compatibles avec le groupe d'items de mesure de la « qualité réglementaire » et de ce fait, ils ont été supprimés. Il s'agit des variables mesurant « l'égalité du traitement » :

1. La « Non-discrimination » : « Les services fournis par votre PSPEA sont justes compte tenu de ce que les autres clients obtiennent »
2. et « l'intérêt accordé à l'égalité de traitement » : « Votre prestataire de service veille à l'égalité de traitement entre les usagers ».

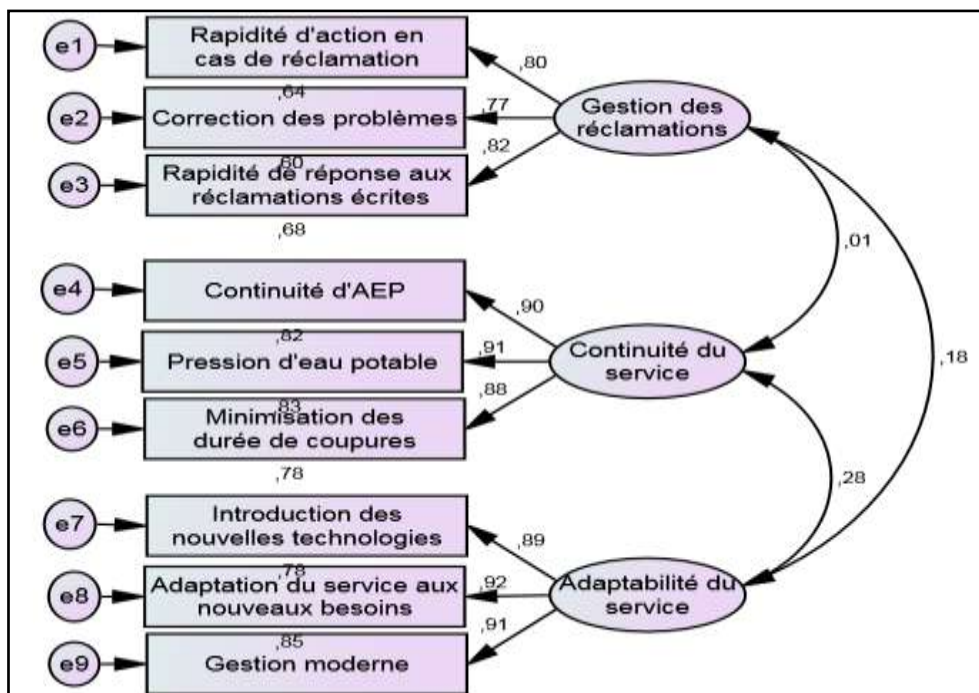
L'explication possible est que les répondants ne disposent pas suffisamment d'informations pour émettre une opinion claire sur l'égalité du traitement des usagers. Il n'est pas évident que l'utilisateur d'eau potable et d'assainissement ait une idée sur les services fournis par le PSPEA aux autres clients, et que ce PSPEA veille à l'égalité de traitement entre les usagers.

3.2. Résultats de l'analyse factorielle confirmatoire

L'analyse factorielle confirmatoire relative au modèle réglementaire de la qualité perçue d'un SPIC a été réalisée à partir d'un modèle de trois facteurs issus de l'étude factorielle. Ces trois facteurs expliquent 9 variables observées.

Les résultats de l'AFC du modèle réglementaire de la qualité perçue d'un SPIC sont décrits dans la figure 2 ci-dessous :

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



Source : SPSS.AMOS.20

L'évaluation de la qualité de l'ajustement du modèle aux données se présente comme suit :

3.2.1. Évaluation de la qualité de l'ajustement du modèle global

Les indices d'ajustement du modèle aux données sont satisfaisants (CFI = 0.994 ; GFI = 0.977, AGFI = 0.957, RMR = 0.045, RMSEA = 0.039, AIC modèle indépendant = 2014,142 > AIC du modèle = 77,588). En outre, ci-après (tableau 7), une description des indices retenus pour l'évaluation de la qualité de l'ajustement du modèle global des déterminants de la qualité réglementaire.

Tableau 7 : Évaluation de la qualité d'ajustement du modèle global

Type d'indices	Indices	Valeurs souhaitées	Valeur du modèle
Indices absolus	χ^2	+ petite possible (voir p associé)	35,588 Probability level = 0,060
	GFI,	> 0.90	0.977
	AGFI,	> 0.90	0.957
	RMR standardisé	< 0.05	0.045
	RMSEA	< 0.08 ou mieux <0.05	0.039
Indices incrémentaux	NFI	> 0.90	0.982
	CFI	> 0.90	0.994
Indices de parcimonie	χ^2 normé (Raport Chi2/dl)	+ petite possible, entre 1, 2-3, voire 5	1.48
	AIC	+ petite possible (comparaison entre AIC modèle indépendant et AIC du modèle)	2014,142 ; 77,588

Source : Etabli dans le cadre de cette recherche

Aussi le tableau 8, montre que la structure factorielle de l'échelle est confirmée : tous les *loadings* (λ_i) sont satisfaisants ($\lambda_i > 0,7$) et les SMC sont supérieurs à 0,5.

Tableau 8 : Résultats de l'analyse factorielle confirmatoire de l'échelle du modèle réglementaire de la qualité perçue à 2 dimensions

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

Source : Etabli dans le cadre de cette recherche

3.2.2. Évaluation de la qualité de l'ajustement du modèle de mesure

En sus de l'ajustement aux données, le modèle de mesure a fait objet des évaluations psychométriques usuelles : étude de fiabilité et de fidélité

❖ Étude de la fiabilité des construits

Les coefficients ρ de Joreskog sont de **0,840** pour la dimension « Gestion des réclamations », **0,926** pour la dimension « Continuité de service » et **0,932** pour la dimension « adaptabilité de service ». On considère que la fiabilité du construit est bonne si $\rho > 0,7$ ou 0,8 (suivant les auteurs) (Roussel et al (2002)). Donc la cohérence interne de l'outil de mesure est établie.

❖ Étude de la validité des construits

Le tableau 9 ci-après présente les résultats concernant les validités convergente et discriminante des facteurs au sens de Fornell et Larcker (1981). L'évaluation de la validité convergente des construits est réalisée à l'aide de l'AVE (*Average Variance Extracted*). Quant à la validité discriminante, elle est établie si la variance extraite pour chaque dimension est supérieure au carré des corrélations entre les dimensions. Autrement dit, il faut que le Rhô de validité convergente (ρ_{VC}) de chaque facteur soit supérieur aux carrés des corrélations qu'il partage avec les autres facteurs (R_{ij}^2).

Tableau 9 : Validité de construit des dimensions du modèle fonctionnel de la qualité perçue d'un SPIC

	Gestion des réclamations	Continuité de service	adaptabilité de service
ρ_{VC} de Joreskog	0,637	0,808	0,820
R^2_{ij} Gestion des réclamations	1		
R^2_{ij} Continuité de service	0,0002	1	
R^2_{ij} adaptabilité de service	0,032	0,080	1

Source : Etabli dans le cadre de cette recherche

Les validités convergente et discriminante des facteurs du modèle de la qualité perçue par les clients des SPIC sont vérifiées. En effet, chaque construit partage plus de 50 % de variance avec ses mesures ($\rho_{VC} > 0,5$) et il partage **plus de variance** avec ses mesures qu'avec les autres construits.

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

3.2.3. Le modèle structurel et test des hypothèses de recherche

L'hypothèse à tester est la suivante :

Hg : les déterminants réglementaires de la qualité perçue d'un SPIC, influencent positivement la satisfaction.

H₁ : « La gestion des réclamations » influence positivement la satisfaction ;

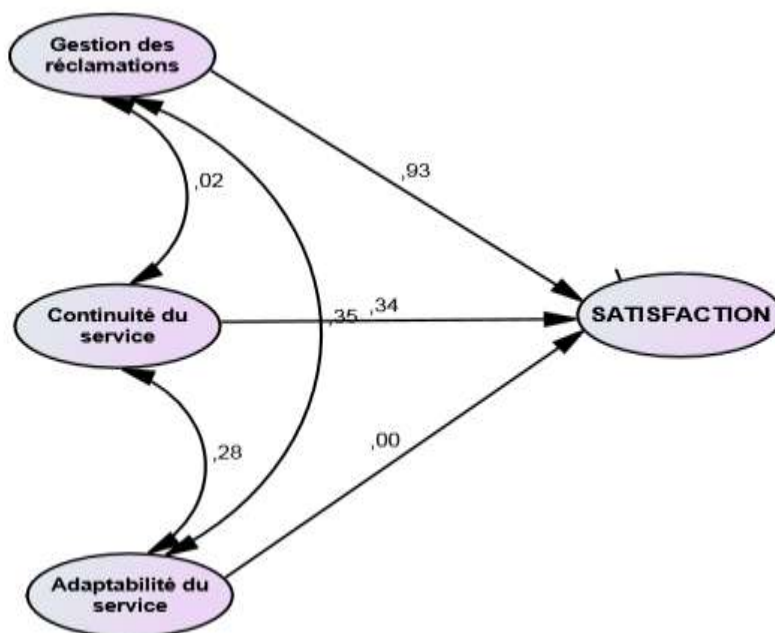
H₂ : « La continuité du service » influence positivement la satisfaction ;

H₃ : « L'adaptabilité du service » influence positivement la satisfaction ;

Comme il a été souligné, le modèle causal a été testé à l'aide de la modélisation par équations structurelles (MES). Cette dernière rappelle que le test permet de vérifier si les régressions mises en évidence entre les variables latentes correspondent à des liens de causalité significatifs tout en tenant compte des erreurs de mesure. Il s'agit de vérifier que les relations entre variables latentes sont bien non nulles, et que le rapport CR, qui est identique au test de Student, est significatif (supérieur à 1,96). La significativité de ce coefficient engendre un $P < 0,05$ (p-value) : c'est la probabilité que les variables considérées ne soient pas liées significativement. Plus la P-value est petite, plus il est incontestable que les variables sont liées. Par convention, on se fixe souvent le seuil de 5 %. Donc, si la P-value est inférieure à 0,05, on peut dire avec pas trop de chances de se tromper que les variables sont liées.

Ainsi, la figure 3 explique la variable latente endogène « la satisfaction » en fonction des variables latentes exogènes « la gestion des réclamations », « la continuité du service » et « l'adaptabilité du service ».

Figure 3 : Liens de causalité - Déterminants réglementaires de la qualité perçue d'un SPIC ► satisfaction (Standardized Regression Weights)



Source : SPSS.AMOS.20

Les relations entre « la gestion des réclamations et « la satisfaction » ainsi que la relation entre « la continuité de service » et « la satisfaction » **sont bien non nulles**. Par contre la relation entre « l'adaptabilité de service » et « la satisfaction est nulle. De ce fait l'hypothèse H₂₃ n'est pas confirmée.

En outre le tableau 10 montre que les coefficients de régression (*Estimate*) sont bien non nuls pour les relations « Continuité de service ► Satisfaction » et « Gestion des réclamations ► Satisfaction » et les rapports $\frac{Estimate}{Standard\ Error\ (SE)}$ sont supérieurs à 1,96. Aussi les « P » sont très significatifs. Donc on peut confirmer, avec pas trop de chances de se tromper (P<0.05), que les variables latentes, « Continuité de service » et « Gestion des réclamations » influencent positivement « la satisfaction ».

Par contre, la relation « Adaptabilité du service ► Satisfaction » est nulle et le rapport CR $\frac{Estimate}{Standard\ Error\ (SE)}$ est non significatif (rapport < 1,96).

A cet effet, nous pouvons conclure que l'hypothèse H₃ concernant l'influence positive de la « l'adaptabilité de service » sur la satisfaction n'a pas été validée.

D'où la validation partielle de notre hypothèse H: « Les déterminants réglementaires de la qualité perçue influencent positivement la satisfaction » :

H : les déterminants réglementaires de la qualité perçue influencent positivement la satisfaction.	Validée (partiellement)
H ₁ : « La gestion des réclamations » influence positivement la satisfaction ;	Validée
H ₂ : « La continuité du service » influence positivement la satisfaction ;	Validée
H ₃ : « L'adaptabilité du service » influence positivement la satisfaction.	Non validée

Tableau 10 : Test de significativité de la relation causale entre les déterminants réglementaires de la qualité perçue d'un SPIC et la satisfaction

RELATIONS TESTEES		Estimate	S.E ⁽¹⁾	C.R ⁽²⁾	P ⁽³⁾	Label
SATISF	← Adaptabilité_service	0,002	0,036	0,063	0,950	par_7
SATISF	← Continuité_service	0,354	0,075	4,722	***	par_11
SATISF	← Gestion_réclamations	0,899	0,125	7,191	***	par_12

Source : Etabli dans le cadre de cette recherche sur la base des données du logiciel SPSS-Amos

NB : ***=très significatif

Rappel :

¹- S.E. : L'erreur standard (en anglais Standard Error) est une estimation de l'écart type lié à l'erreur de la mesure du coefficient de régression. Elle doit être la plus faible possible par rapport au coefficient estimé (Estimate)

²- C.R. = Estimate/S.E : ce rapport, identique à celui d'un **test de student**, nous permet d'évaluer l'écart entre le coefficient estimé et son erreur. Plus ce rapport est élevé et plus ce coefficient est significatif (il doit être au moins supérieur à 1.96 pour qu'on ait une relation significative). La significativité du C.R. engendre un $P < 0.05$

³- P (p-value) : C'est la probabilité que les variables considérées ne soient pas liées significativement. Plus la P-value est petite, plus il est incontestable que les variables sont liées. Par convention, on se fixe souvent le seuil de 5 %. Donc si la P-value est inférieure à 0,05, on peut dire avec pas trop de chances de se tromper que les variables sont liées.

CONCLUSION- APPORTS, LIMITES ET PERSPECTIVES DE CETTE RECHERCHE

Cet article représente une contribution à l'enrichissement des recherches sur le comportement des consommateurs et les facteurs qui l'influencent. Le secteur des services publics en général et les SPIC en particulier, constituent un champ de recherche fertile. De ce fait, la conceptualisation de l'effet de la qualité perçue sur le sentiment de satisfaction des usagers/clients des services publics couplée à l'étude des textes à connotation juridique avec l'établissement des liens avec la qualité perçue des usagers/clients ; permet de renforcer l'originalité de cette recherche et présente un apport certain.

Quant à la contribution managériale, cette recherche renseigne les managers des SPIC, opérateurs et organisateurs, sur les dimensions pertinentes à observer dans la définition des démarches qualité à bon escient. Aussi l'atténuation des sentiments d'insatisfaction accapare plus que jamais les managers publics. De ce fait, cette recherche informe ces managers sur les déterminants qui peuvent contribuer à l'atténuation de ce sentiment.

Toutefois, cette recherche se heurte à des limites dont la principale se rapporte à la taille et la structure de notre échantillon. Mais l'objet de cette recherche n'est pas d'établir une norme ou de généraliser les résultats à toute la population ; il s'agit bien de comprendre les déterminants de la qualité perçue des SPIC et de construire une échelle les reflétant, tout en veillant aux qualités psychométriques de l'échelle et la solidité théorique des résultats. Aussi une autre limite se rapportant au choix des SPIC. En effet, bien que nous ayons veillé à ce que les SPIC étudiés soient représentatifs de la catégorie des SPIC, ce choix peut présenter une limite à cette recherche qui tient à la représentativité de ces services par rapport à la typologie des autres SPIC tels que le transport, l'électricité...

Enfin, bien que cette recherche nous ait permis d'atteindre nos objectifs, ses limites suggèrent un certain nombre de prolongements de la recherche. Il s'agit d'étudier la validité externe du modèle développé, étudier la qualité perçue des SPIC en fonction de leurs modes de gestion, l'enrichissement du modèle par d'autres variables latentes...

BIBLIOGRAPHIE

- Bastos J.A.R. et Gallego P.M.** (2008). Pharmacies customer satisfaction and loyalty : A framework analysis. *Journal of marketing*. Université de Salamanca.
- Bitner M.J.** (1990). Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2) : 69-82.
- Bolton W. et Drew J.H.** (1991). A multistage model of customers' assessment of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, 17(4) : 375-384.
- Cheggari K.** (2012). Les apports de la nouvelle constitution marocaine en matière de décentralisation territoriale. *Revue électronique Maroc-Droit*. (En ligne sur : http://www.marocdroit.com/Les-apports-de-la-nouvelle-constitution-marocaine-en-matiere-de-decentralisation-territoriale_a1744.html, consulté le 01/01/2013).
- Churchill G.A.** (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16:64-73.
- Cronin J.J. et Taylor S.A.** (1992). Measuring service quality : a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56 (3) : 55-68.
- De Miras C.** (2005). *Intégration à la ville et services urbains au Maroc*. IRD/Inau, Isbn 9789954401989. Paris/Rabat.
- Elkhammal M.B.** (2006). *La gestion déléguée, quelle structure de régulation ?* Thèse de Mastère Spécialisé en Management des Services Publics de l'Institut Supérieur de Commerce et d'Administration des Entreprises (ISCAE) et ESSEC (Paris), ISCAE, Casablanca.
- Gotlieb J.B., Grewal D. et Brown S.W.** (1994). Consumer satisfaction and perceived quality: complementary or divergent constructs? *Journal of Applied Psychology*. 79(6) : 875-885.
- Hajji M.** (2007). *Droit et pratiques des services publics au Maroc, de la concession à la gestion déléguée*. Edition Zaouia.
- Jahanshahi A., Gashti M.A., Mirdamadi S.A.H., Nawaser K.A, et Khaksar S.M.S.** (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7) : 253-260.
- Jérôme B.** (1989). Les spécificités du marketing des services publics, *Politiques et management public*, 7(4) : 25-32. Numéro spécial -Formation au management public.
- Larcker D.F. et Fornell C.** (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(fév.) : 39-50.

Llosa S. (1996). *Contribution à l'étude de la satisfaction dans les services*. Thèse de Doctorat nouveau régime ès sciences de gestion. Université de Droit, Economie et des Sciences d'Aix-Marseille. Institut d'Administration des Entreprises.

Oliver R.L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of Retailing*, 57(3) : 49-68.

Oliver R.L. (1997). *Satisfaction : on a behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill. New York.

Parasuraman A., Zeithaml V.A. et Berry, L.L. (1988). SERVQUAL : a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1) : 12-40.

Roussel P. (2005). Méthodes de développement d'échelles pour questionnaire d'enquête ; dans Roussel P. et Wacheux F. (Eds). *Management des ressources humaines. Méthodes de recherche en sciences humaines et sociales* : 245-277. Bruxelles : De Boeck et Larcier.

Sabadie W. (2001). *Contribution à la mesure de la qualité perçue d'un service public*. Thèse de doctorat en sciences de gestion. Université des sciences sociales de Toulouse, Institut d'Administration des Entreprises.

Spreng R.A. et Mackoy R.D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of retailing*, 72(2) : 201-214.

Teas R.K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57(4) : 18-34.

Tremolet S. et Binder D. (2010). *La régulation des services d'eau et l'assainissement dans les PED : revue de littérature, éclairage et pistes de recherche*. Agence Française de Développement. (en ligne sur www.afd.fr).

Vanhamme J. (2002). La satisfaction des consommateurs spécifique à une transaction définition, antécédents, mesures et modes. *Recherche et Applications en Marketing*, 17(2) : 55-85.