

L'EFFET DE LA QUALITE PERÇUE SUR LA SATISFACTION DES USAGERS A L'EGARD DU SERVICE PUBLIC: CAS DE LA CAISSE NATIONALE DES ASSURANCES SOCIALES (C.N.A.S)

LABAIR Sihem

C.N.A.S, Sidi Bel Abbès
lasiahmed80@yahoo.com

GRAA Amel

graa_amel@yahoo.fr
Université Djillali Liabes, Sidi Bel Abbès

AZZINE Abdelmajid

Université Djillali Liabes, Sidi Bel Abbès
ezzineabd43@yahoo.fr

Résumé

Cette recherche a pour objectif de mesurer l'effet de la qualité -telle qu'elle est perçue par les citoyens- sur leur satisfaction. La littérature académique insiste cependant sur la qualité perçue des usagers comme une dimension importante pour atteindre leur satisfaction et un indicateur intéressant pour mettre en évidence et corriger certains dysfonctionnements des services publics. Comme ailleurs; l'étude d'un cas particulier, nous a permis de valider un modèle de mesure de la qualité perçue des services publics en s'appuyant sur un échantillon de 300 assurés sociaux interrogés pour quatre centres payeurs de la caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés (C.N.A.S); afin de mieux comprendre cette notion subjective

et son articulation avec la qualité de service.

L'analyse des résultats a montré que parmi les six facteurs déterminants la qualité de service de la CNAS, quatre facteurs ont une influence importante sur la satisfaction des assurés sociaux qui sont : la relation des agents de la CNAS avec les assurés sociaux, l'éthique, l'assurance et ainsi la fiabilité des services rendus. Par la suite, cette recherche propose d'évaluer la qualité perçue du service public avec le modèle utilisé et de donner des priorités managériales en fonction du poids de chaque dimension déterminant la qualité de service sur la satisfaction globale des usagers afin d'améliorer la qualité de service public.

Mots clés : Qualité perçue, secteur public, satisfaction, CNAS ; assurés sociaux.

Classification JEL : M31, L88

ملخص

العمومية بهدف فهم العلاقة بين الخدمة المدركة ورضى مستخدمي هذا القطاع حيث اشتملت عينة الدراسة على ثلاثمائة مؤمن اجتماعي عبر أربع مراكز الدفع لصندوق الضمان الاجتماعي لولاية سيدي بلعباس. وقد أظهرت النتائج أن من أهم محددات الجودة والتي لها تأثير مباشر على رضى المؤمنين لهم اجتماعيا هو علاقة عمال الصندوق مع المؤمنين ، صفاتهم الأخلاقية أماناتهم المهنية وكذلك مدى صحة وفعالية الخدمات المقدمة للمؤمنين اجتماعيا . من هذا المبدأ نقترح تقديم الأولويات

إن من أهم الإهتمامات الحالية لمسيرين القطاع العمومي هو الوصول إلى رضا مستخدمي الخدمات العمومية، حيث أكدت الدراسات الأكاديمية أن الجودة المدركة من طرف مستخدمي هذا القطاع عبارة عن مؤشر هام يساعد على إبراز وتصحيح النقائص فيه.

ففي بحثنا هذا قمنا بدراسة ميدانية على قطاع عمومي محض هو صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وذلك باختبار نموذج لقياس الجودة المدركة للخدمات

الكلمات المفتاحية: الجودة المدركة ، القطاع العمومي، الرضى ، صندوق الضمان الإجتماعي للعمال الأجراء، المؤمن الإجتماعي .

للمنظومة الإصلاحية وفق أهمية كل محدد للجودة والذي له تأثير مباشر على رضا مستخدمي القطاع العمومي .

Introduction

Souvent, les usagers du service public ne sont pas satisfaits de la qualité et de la valeur des services qu'ils reçoivent. Ils se plaignent de retards d'une réponse, de personnels incompetents, d'une mal orientation des demandes, d'un délai d'attentes long, des procédures inutiles et compliquées, etc.

Devant ce constat, les réformes successives du service public ont souligné la nécessité de mieux prendre en compte les attentes des usagers.

Ce mouvement de la qualité gagne les services publics, Depuis quelques années, les pays anglo-saxons ayant été les premiers à adopter des démarches qualité dans le secteur public, vers la fin des années 80. La question est particulièrement d'actualité dans nombreux pays et notamment les pays en voie de développement. L'ouvrage de Bertrand de Quatrebarbes, usagers ou clients? Marketing dans les services publics, montre bien que tous les services publics sont concernés. ^[1]

La réflexion sur la place de l'utilisateur dans la conception du service public est un sujet d'actualité en Algérie. Certes que le service public n'est pas positionné dans une logique de concurrence et de fidélisation de ses clients, mais comme le rappelle, le Premier ministre, Mr. Sellal à chaque fois qu'il accède à une tribune publique, que le rôle de l'administrateur, quel que soit son statut au sein de la hiérarchie, est de faciliter le quotidien des algériens «Il s'agit de rétablir la confiance du citoyen algérien en les institutions de

son pays. Le fossé qui sépare le citoyen et l'administration aujourd'hui est grand ».

^[2] Ainsi l'ancien ministre d'Etat, ministre de l'Intérieur et des Collectivités locales, Tayeb Belaïz vient de rappeler par l'émission «L'administration, défis et enjeux», diffusée par la Télévision algérienne une des instructions du président Bouteflika, allant dans ce sens, concernant le service public «de qualité» auquel a droit le citoyen. ^[3]

Mr. Belaïz a souligné que «le citoyen doit être écouté et ses doléances doivent être prises en charge par l'administration». Rappelons que le ministre de l'Intérieur avait annoncé un projet de loi portant création d'un observatoire national de la réforme du service. En fait, la notion du service public est une notion globale. Elle inclut tous les services qu'assure l'Etat au citoyen. ^[4]

Chaque service public doit « s'efforcer de faire connaître clairement ses objectifs et de mettre au point des indicateurs de qualité et de satisfaction des besoins des usagers » ^[5]. Ces évolutions attestent d'un changement profond de paradigme : en effet, dans la théorie des services publics exposée par Léon Duguit, l'amélioration des relations entre les usagers et le service public ne peut être entreprise que sur un mode légal car il incombe au seul législateur de connaître de l'intérêt général et, partant, de définir les attentes des usagers. La qualité de service exprime donc la conformité à la loi. Or, aujourd'hui, le référentiel du service public n'est plus seulement l'application de la loi

mais aussi la prise en compte des besoins des bénéficiaires.^[6]

Les réformes successives des services publics visent d'une part, l'engagement sur la qualité de l'accueil des services publics et d'autre part, l'amélioration des services rendus. La CNAS service public par excellence, se doit aujourd'hui plus qu'avant, à la lumière des orientations des pouvoirs publics et des exigences du niveau de modernisation atteint, d'assurer, au plus haut degré de qualité, toutes les conditions pour la satisfaction des attentes des assurés sociaux et de leur ayants droit, tant en ce qui concerne les services rendus à leur profit que les conditions générales de leur accueil, orientation et assistance.

Nous avons choisi ce sujet selon les critères suivants en ordre de priorité et d'importance :

1. Une demande de réaliser la satisfaction des assurés sociaux et de répondre à ses besoins autant quantitativement que qualitativement.
2. les assurés sont de plus en plus informés : de la facilité d'accès à l'information notamment par le vecteur des nouvelles technologies.
3. Les assurés sociaux sont de plus en plus blasés ;

Dans ce travail, notre objectif principal est d'essayer de rassembler les éléments permettant à la CNAS de déterminer les facteurs mesurant la qualité perçue afin de réaliser la satisfaction des assurés sociaux.

2. Cadre théorique et hypothèse de recherche

2.1 Qualité perçue d'un service

La qualité perçue a été considérée comme la comparaison entre le référentiel d'attentes et la performance du service rendu. Selon Grönroos, la qualité du

service rendu peut être évaluée sur deux niveaux : la dimension technique et la dimension fonctionnelle de la qualité. La dimension technique est relative au résultat de la prestation, au bénéfice que le client reçoit une fois l'expérience de service terminée. La dimension fonctionnelle fait référence au processus en lui-même, à la façon dont l'expérience de service est vécue par le client (qualité de l'interaction avec le personnel de contact, qualité de l'environnement).^[7]

2.2 La qualité de service dans le secteur public

Les services publics concevraient largement la population dans sa vie de tous les jours: école, santé, transport urbain et ferroviaire, collecte des déchets, électricité et distribution de l'eau, activités culturelles, qualité de l'air, etc. Les différentes activités de service public prélèvent une partie importante des ressources économiques du pays, où les services publics sont des investisseurs, des consommateurs, des producteurs et des employeurs de premier plan.^[8]

Au-delà des tâches techniques qu'ils remplissent, les services publics jouent un rôle pour s'opposer à la pauvreté, promouvoir l'égalité des citoyens et combattre les inégalités. Ils sont le centre d'enjeux sociaux importants ; et depuis une vingtaine d'années, des changements importants sont intervenus au sein des services publics avec les privatisations. Les alternatives possibles sont présentées selon que l'état exerce lui-même le service ou une entreprise privée.^[9]

Divers principes juridico-économiques s'appliquent aux services publics^[10] :

- Le principe de continuité du service : aller aux urgences à tout moment ;
- Le principe d'égalité des citoyens devant le service public : en

interdisant toute discrimination (chacun soit traité de façon identique quelles que soit son origine et sa situation sociale) ;

- Le principe de neutralité : les services publics fonctionnent en vue de l'intérêt général et non des intérêts particuliers, ce principe réalise l'universalité du service;
- Le principe d'adaptation du service public à l'évolution de l'intérêt général : l'adaptation de nouveaux besoins ; l'intérêt général conduit à des nouveaux services publics ou bien des modifications techniques par exemple la disparition du bain-douche à cause de l'apparition des douches dans les logements.
- Le principe de gratuité : qui peut exister dans certains cas, comme celui de la vaccination des enfants;
- Le principe de transparence : c'est aussi bien le droit d'accès aux documents administratifs par exemple le patient a le droit de voir le dossier infirmier et tous ce qui concerne leur état de santé dans un établissement.

Ovrrtveit résume bien la complexité d'une définition de la notion de la qualité des services publics en soulignant que celle-ci ne peut être technique mais politique : «*A quality public services is not one which just produces happy customers, but is one which has to meet other higher level regulations and do so economically* » ^[11]

Selon Touati, et dans le cadre du service public on trouve quatre types de besoins à satisfaire : Besoins d'usage : eau, sécurité, logement, emploi, transports, éducation... Besoins de services associés : information, simplicité, personnalisation, confidentialité, rapidité, réclamation ... Besoins sociétaux : cohésion sociale,

territoriale, développement durable, citoyenneté...au juste coût : besoin du contribuable et/ou du client. ^[12]

La multiplication des droits (tels que : accès à l'information, à la transparence, à l'accessibilité, à la simplicité et à la rapidité) signale l'émergence d'un principe de qualité du service public qui comporte deux exigences spécifiques ^[13]:

- La gestion de l'accessibilité dans les services publics ne se résume pas à l'aménagement des locaux et des horaires d'ouverture. D'une part, il s'agit d'adapter l'offre de service aux différentes situations sociales et géographiques des usagers pour rétablir l'égalité d'accès au service ; d'autre part, il s'agit de renforcer la lisibilité de l'action en rendant les informations plus disponibles et en simplifiant les démarches administratives.
- L'amélioration de la prestation administrative passe par une plus grande réceptivité aux usagers et une plus grande rapidité d'action. Il s'agit d'une part, d'améliorer les dispositifs d'écoute, de renforcer la proximité et de prévenir le contentieux et d'autre part d'accélérer l'action administrative et de sanctionner son retard.

Sabadie synthétise cette évolution des principes de service public et identifie quatre dimensions spécifiques à la QSP ^[14]:

- Egalité des traitements : les usagers placés dans une situation similaire doivent être traités de la même manière.
- Participation : la prise en considération de l'opinion des usagers, ou de leurs représentants, pour la définition de l'offre de service.
- Gestion des réclamations : la mise à disposition d'un processus de réclamation et la prise en considération de cette réclamation.

- **Transparence** : les informations fournies aux usagers sur les actions du service public en général et sur le traitement de leur demande en particulier.

2.3 Satisfaction

L'origine du terme satisfaction est latine : satis (assez) et facere (faire) ; ce qui signifie « fournir ce qui est recherché jusqu'au point où c'est « assez » c'est aussi le sens que l'on retrouve dans le dictionnaire Larousse « contentement, plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend, de ce qu'on désire »^[15]. Cela signifie qu'il y aura satisfaction si et seulement si le produit ou service à exactement fourni au consommateur ce que ce dernier souhaitait. Ce qu'il faut savoir aussi est que la satisfaction est basée sur des perceptions et des attentes.^[16]

Comme l'explique le spécialiste en marketing Benoît Gauthier, il s'agit d'un sentiment subjectif qui ne peut exister que si le client réalise qu'il y a eu un événement de service, et qui n'existe pas dans l'absolu, mais seulement sur une base comparative.^[17]

L'objectif majeur de l'étude est de tester l'hypothèse principale suivante:

H₁: la qualité perçue des services de la C.N.A.S exerce un effet significatif sur la satisfaction.

3. Méthodologie de recherche empirique

3.1 Choix du terrain : Caisse Nationale d'Assurance Sociale (CNAS)

La CNAS est un établissement public à gestion spécifique en application de l'article 49 de la loi n° 88-01 du 12 janvier 1988, elle est dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière, et réputée commerçante dans ses relations avec les tiers.^[18]

La CNAS assure le recouvrement des cotisations de sécurité sociale pour son

compte et le compte d'autres caisses qui gèrent d'autres risques tels que la retraite et la retraite anticipée (CNR), le chômage (CNAC) ainsi que le recouvrement de la quote-part versée par le Fonds des Œuvres sociales au Fonds National de Péréquation des Œuvres Sociales (FNPOS) chargé du logement social. La CNAS recouvre également pour le compte du Fonds des Œuvres sociales une cotisation de 0,50 % du salaire pour financer la retraite anticipée. L'assiette des cotisations de sécurité sociale est constituée de l'ensemble des éléments du salaire à l'exclusion des prestations à caractère familial, des frais de remboursement, des primes de départ, des indemnités pour conditions de vies particulières. Les cotisations sont payées sur le salaire de poste de l'employé. Le salaire de poste correspond au salaire plafond par type d'activité, pris en compte pour le calcul des cotisations (l'appellation exacte étant "salaire soumis à cotisations" tel que défini par la loi 90-11 relative aux relations de travail).^[19]

3.2 La population mère et la taille de l'échantillon

La population-mère est constituée par l'ensemble des assurés affiliés à la CNAS Sidi Bel Abbes d'un nombre de 207132 réparti comme suit : • Sidi Djillali : 45768 • Siège : 37240 • Eymard : 38698 • Abane ramdane : 55572 • Autres : 88024

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode d'aléatoire simple. Afin de déterminer la taille de l'échantillon, nous avons suivi les recommandations de la SEM et selon ces recommandations on a déterminé la taille de l'échantillon à 300 assurés sociaux.

3.3 Les échelles de mesure et questionnaire de l'étude

Nous sommes adoptés le modèle QSP, ce modèle de recherche est présenté par 6 construits dont cinq construits mesurés présentés au moins par trois indicateurs et un seul construit mesuré par deux indicateurs. Le modèle QSP développé par GOUDARZI et GUENOUN^[20] permet une analyse hybride du modèle SERVQUAL et des dimensions spécifiques aux services publics. Ce modèle de mesure propose combine les 4 principes de l'action publique (modèle légal) retenus par SABADIE^[21] et les 5 dimensions du modèle SERVQUAL^[22] issu du marketing des services (modèle client). Il se traduit par un questionnaire comprenant 31 items qui fût à la base de la partie empirique de notre recherche. Le modèle propose la mesure de la qualité perçue du service à travers six dimensions et il constitue également un instrument de mesure de la satisfaction globale des usagers.

- La première dimension a été appelée « relations ». Elle est mesurée à partir des items issus des dimensions serviabilité et empathie du modèle SERVQUAL (9 items). Cette dimension fait référence aux relations que les usagers entretiennent avec le personnel de l'établissement public.
- La seconde dimension a été appelée « transparence ». Elle est mesurée à partir des items issus des dimensions transparence et réclamation du modèle légal (6 items). Cette dimension fait référence à la transparence tant dans l'offre des services que dans la résolution des problèmes.
- La troisième dimension a été appelée « fiabilité ». Elle est mesurée à partir des items issus des dimensions fiabilité du modèle SERVQUAL (4 items) et participation du modèle légal (3 items).

Ainsi la participation des usagers dans l'offre des services publics est associée à la fiabilité du service global pour former un ensemble cohérent.

- La quatrième dimension a été appelée « tangibilité ». Elle est mesurée à partir des items issus de la dimension tangibilité du modèle SERVQUAL (4 items). Cette dimension fait référence aux installations matérielles de l'établissement.
- La cinquième dimension a été appelée « assurance ». Elle correspond à l'une des dimensions du modèle SERVQUAL et fait référence à la compétence et à la courtoisie des employés (3 items).
- La sixième dimension a été appelée « éthique ». Elle est mesurée à partir de la dimension égalité des traitements du modèle légal (2 items).

Ainsi l'objectif de cette recherche est de tester l'hypothèse principale qui propose que la qualité de service a un effet sur la satisfaction des usagers des services de la CNAS. Les hypothèses secondaires de l'étude selon le modèle proposé sont :

H_a: La relation avec le personnel de la C.N.A.S exerce un effet positif sur la satisfaction à l'égard des services publics (service CNAS).

H_b: La transparence exerce un effet positif sur la satisfaction à l'égard des services publics (service CNAS).

H_c: La fiabilité exerce un effet positif sur la satisfaction à l'égard des services publics (service CNAS).

H_d: La tangibilité exerce un effet positif sur la satisfaction à l'égard des services publics (service CNAS).

H_e: L'assurance exerce un effet positif sur la satisfaction à l'égard des services publics (service CNAS).

H_f: L'éthique exerce un effet positif sur la satisfaction à l'égard des services publics (service CNAS).

3.4 L'administration du questionnaire

La période d'administration du questionnaire était entre le 14/04/2015 jusqu'au 12/05/2015. Cette enquête a été réalisée dans 04 centres payeurs à Sidi Bel Abbes. Le pourcentage des assurés sociaux les plus interrogés sont les assurés de Sidi Djillali ensuite le siège principal de la CNAS et Abbane Ramdane qui ont presque le même pourcentage puis on a les assurés de centre payeur Eymard. La méthode d'administration était en face face.

4. Analyse des Résultats : Modélisation par équation structurelle

Pour vérifier les différentes hypothèses de cette recherche, on a adopté une analyse de modélisation par équation structurelles (SEM) afin de tester les relations théoriques grâce à une technique unique. On peut décrire la qualité de

service comme un construit exogène qui est l'équivalent d'une variable indépendante latente qui n'est pas mesurable ou observable directement mais qui est peut être représenté par le biais de six variables observées ou mesurées et que la satisfaction à l'égard des services qui est influencé par la qualité de service rendu selon la théorie retenue est un construit endogène et équivalent d'une variable dépendante latente comptant trois variables observées. Pour cela on a utilisé logiciel Sphinx V5; Smart PLS V2 et logiciel SPSS V18 pour étudier la régression multiple.

4.1 Analyse descriptive

Nous montrerons dans cette partie de recherche les résultats de l'analyse descriptive liés aux caractéristiques générales de notre échantillon (Tableau1) : sexe, âge, CSP, niveau d'instruction, Ancienneté de l'assuré sociale.

Tableau 1 Profil de l'échantillon (n=298)

Caractéristiques de l'échantillon		Fréquence	Pourcentage
Sexe	Hommes	134	44.8
	Femmes	165	55.2
Age	18- 30	49	16.4
	30-40	89	29.8
	40-60	149	49.8
	Plus de 60 ans	12	4.0
Nombre d'années d'assurance	Moins de 5 ans	65	21.8
	5-15	83	27.9
	15-25	68	22.8
	25-35	62	20.8
	Plus de 35 ans	20	6.7

Catégorie Socioprofessionnelles	Assuré actif	209	69.9
	Retraité	31	10.4
	Employeur	50	16.7
	Catégorie particulière	9	3.0
Niveau d'instruction	Analphabète	16	5.4
	Moyen	117	39.2
	Supérieur	165	55.4
Total		298	100%

Source: Données du Sphinx V5

Le pourcentage des répondants des femmes presque égale à celui des hommes. La plupart des enquêtés sont des personnes entre 40-60 ans (49.8%). La majorité des répondants sont des assurés actifs (69,9%), puis les employeurs (16,7%) et les retraités (10,4%). Plus de la moitié de l'échantillon ont un niveau d'instruction supérieur. Le pourcentage des répondants le plus élevés sont les assurés qui ont une ancienneté entre 5 à 15 ans.

4.2 Evaluation du modèle conceptuel

4.2.1 Evaluation de la fiabilité du modèle

La fiabilité correspond au degré avec lequel les instruments utilisés mesurent de façon constante le construit étudié. Par conséquent, une échelle est fidèle si l'on retrouve plusieurs fois les mêmes résultats sur les mêmes sujets. Elle est démontrée par deux méthodes^[23]:

- Utiliser classiquement l' α de Cronbach, pour une étude exploratoire il faut qu'il soit supérieur à 0.8 mais c'est peu adapté aux équations structurelles
- Par la fiabilité des construits(CR) supérieur à 0.7

Le tableau 2 présente les résultats obtenus pour la fiabilité des construits qui montre bien que les construits sont fiables: tous les

construits dépassent les seuils critiques de 0.8 (l' α de Cronbach) et 0.7 (CR).

4.2.2 Evaluation de la validité du modèle

La validité d'une échelle de mesure désigne sa capacité à appréhender un phénomène. Les tests de validité ont pour objectif de vérifier si les différents items d'un instrument sont une bonne représentation du phénomène étudié : mesure-t-on ce que l'on cherche à mesurer ? Est établie lorsque les mesures d'un même construit sont corrélés ?

La validité convergente : vérifier si la variance moyenne partagée (ou AVE, Average Variance Extracted) supérieure ou égale à 0,5^[24]. Le tableau ci-dessus (tableau 2) présente les résultats obtenus pour l'AVE dépassent les seuils critiques (AVE>0.5) traduit une validité convergente satisfaisante.

La validité convergente est également confirmée si les valeurs de tous les items sont égales ou supérieur au seuil recommandé de 0.70. Notre questionnaire présente un total de 25 items dans le modèle de mesure: 2 items ont une valeur supérieur de 0.90.18 autre ont une valeur comprise entre 0.80 et 0.90, et les 5 derniers ont une valeur comprise entre 0.70 et 0.80.

Toutes les valeurs factorielles s'avèrent significatives sur le plan statistique après l'application de la méthode Bootstrap qui montre que le test de Student de chaque variable de décision est significatif supérieur de 2 indique que les variables observées convergent vers un même construit.

Cela confirme que les données collectées au cours de notre enquête reflètent bien la validité convergente du modèle.

La validité discriminante est destinée à s'assurer que les indicateurs de mesure d'un construit sont faiblement corrélés aux indicateurs de mesure d'autres construits, conceptuellement distincts du premier. On obtient une validité discriminante si la racine carrée de la

variance moyenne partagée est supérieure aux coefficients de corrélation.

Le tableau 2 illustre le test de validité discriminante. Les valeurs indiquées dans la diagonale de la matrice de corrélation représentent la racine carrée de l'AVE. Pour tester la validité discriminante entre assurance et fiabilité par exemple, il faut comparer la corrélation entre ces deux éléments en calculant la racine carrée de leur AVE respective. La racine carrée de l'AVE de l'assurance est de 0.828, la racine carrée de l'AVE de la fiabilité est 0.8631, et toutes deux dépassent la corrélation de 0.6356.

Tableau 2 La corrélation des variables latentes ; CR ; AVE ; α de Cronbach

Construit	Fiabilité des construits CR CRR	Variance moyenne partagée AVE	Alpha de Cronbach	1	2	3	4	5	6	7
1 Assurance	,8973	,7445	,8287	,8628						
2 Ethique	,9329	,8743	,8563	,5763	,9350					
3 Fiabilité	,9211	,7449	,8856	,6356	,6152	,8631				
4 Relation	,9095	,7153	,8673	,7561	,7388	,6624	,8458			
5 Satisfaction	,9118	,7750	,8548	,6936	,6805	,6840	,7590	,8803		
6 Transparence	,8952	,6311	,8541	,5250	,6558	,7038	,6948	,5826	,7944	
7 Tangibilité	,8796	,6467	,8204	,5418	,3973	,6088	,4892	,5213	,4886	,8042

Source: Données du Smart PLS V2

Les estimations des corrélations et des écarts type indiquent qu'au niveau empirique, les échelles se distinguent les unes des autres.

En conclusion, les items figurant dans l'échelle de mesure sont dans l'ensemble valides et fiables ; ils permettent donc de tester le modèle structurel.

On a estimé l'ajustement du modèle structurel par le calcul de la formule

suivante qui doit être significatives sur le plan théorique.

$GOF = \sqrt{((AVE)^- \times (R^2)^-)} = 0.7$ à partir des données suivantes :

R^2 calculé=0.67 (Tableau 3) et AVE=0.73 (Tableau 2)

Tableau 3 Récapitulatif des modèles

R	R-deux	R-deux ajusté
,820 ^a	,672	,666

a. Valeurs prédites : (constantes), tangibilité, Ethique, Assurance, Transparence, Fiabilité, Relation

Source: Données du SPSS V18

Donc la qualité d'ajustement du modèle structurel est bonne.

4.3 Test des hypothèses

Cette partie sera consacrée à la présentation des résultats des tests d'hypothèses relatives à l'effet des différentes variables de modèle de la recherche sur la satisfaction. Nous présenterons les résultats des tests d'hypothèses à partir de l'enquête de terrain. Il s'agit d'examiner, pour les services C.N.A.S, les dimensions de la qualité de service ayant un effet significatif sur la satisfaction générale. La variable dépendante est la satisfaction et les variables explicatives sont les différentes dimensions du construit « qualité de service »: tangibilité (TANG), fiabilité (FIAB), transparence (TRAN), assurance (ASSU), relation (RELA), éthique (ETHI). Pour ce faire on a utilisé les scores des variables latentes calculé avec SmartPLS2 pour réaliser une Régression multiple avec Logiciel SPSS18.

Les six variables prises en compte (Tableau 3) expliquent 66 % de la satisfaction des assurés (R2 ajusté).

Tableau 4 Test ANOVA

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	201,681	6	33,613	100,170	,000 ^a
Résidu	98,321	293	,336		
Total	300,002	299			

a. Valeurs prédites : (constantes), tangibilité, Ethique, Assurance, Transparence, Fiabilité, Relation

b. Variable dépendante : Satisfaction

Source: Données du SPSS V18

Le test d'ANOVA présenté dans le tableau 4 atteste que le modèle est significatif (Signification = 0,00).

Tableau 5 Statistiques de colinéarité

Modèle	Statistiques de colinéarité	
	Tolérance	VIF
1 (Constante)		
Assurance	,368	2,717
Ethique	,406	2,464
Fiabilité	,355	2,814
Relation	,256	3,913
Transparence	,377	2,652
Tangibilité	,580	1,724

a. Variable dépendante : Satisfaction

Source: Données du SPSS V18

Comme le $VIF < 5$ et la Tolérance $> 0,2$ pour chaque variable explicative (Tableau 5) alors le problème de multicollinéarité ne se pose pas pour cette régression, ce qui montre que les variables explicatives sont peu corrélées entre elles et représentent un indice de qualité du modèle.

Tableau 6 Coefficients de la régression

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,256E-5	,033		,000	1,000
Assurance	,168	,055	,168	3,056	,002
Ethique	,211	,053	,211	4,024	,000
Fiabilité	,229	,056	,229	4,076	,000
Relation	,339	,066	,339	5,129	,000
Transparence	-,078	,054	-,078	-1,433	,153
Tangibilité	,081	,044	,081	1,854	,065

a. Variable dépendante : Satisfaction

Source: Données du SPSS V18

Le test t de la régression des 4 variables (Rela ;Fiab ;Ethi ;Assu) sur la satisfaction est significatif (>2). Les résultats présentés dans le Tableau 6 nous montrent le caractère prépondérant de la dimension Relation dans l'explication de la satisfaction. Cette dimension explique à elle seule 33 % de la variance de la satisfaction. Les résultats montrent en outre l'effet significatif des dimensions fiabilité, éthique et l'assurance sur la satisfaction. Ce qui nous amène à **accepter** les hypothèses **H_a**, **H_c**, **H_e**, et **H_f**.

Tandis que la régression des variables : Transparence et tangibilité n'est pas d'effet significatif sur la satisfaction ; par conséquent, les hypothèses **H_b** et **H_d** sont **rejetées**.

En général, l'hypothèse principale qui suppose que la qualité perçue a un effet significatif sur la satisfaction des usagers des services CNAS est **partiellement** vérifiée et **acceptée**.

5. Discussion des résultats et implications managériales

L'analyse de l'effet des différents dimensions de la qualité perçue des services de la CNAS sur la satisfactions

des assurés sociaux a permis de mettre en titre l'influence directe des facteurs suivants: la relation, la fiabilité, l'éthique et l'assurance. Un staff de personnel serviable, qualifié et compétent renforce le sentiment relationnel positif chez les citoyens et assure la satisfaction de ces derniers. La sensation des égalités dans le traitement des demandes augmentent, également, les chances d'atteindre la satisfaction.

L'un des résultats le plus marquants de cette étude est celui de la relation entre la tangibilité comme l'une des six dimensions de la qualité perçue du service et la satisfaction des usagers. Alors que la littérature indique qu'il est important de bien aménager les lieux de service par les installations matérielles pour créer un environnement de service agréable, dans cette recherche cette dimension de tangibilité a été retrouvée qu'elle n'a aucune influence sur la satisfaction des assurés sociaux.

Donc, les assurés sociaux de la CNAS de Sidi Bel Abbes, évalue la satisfaction avec leur raisonnement affectif plus que cognitif.

Cette recherche a mis en évidence l'importance de l'utilisation du modèle QSP pour bien mesurer l'influence des facteurs liés à la qualité perçue du service public sur la satisfaction des usagers. En effet, il est apparu que le service dans le secteur public a des particularités par rapport au service dans le secteur privé donc ça nécessite une mesure spécifique et ce qui est réalisable grâce à ce modèle QSP. Ainsi, les résultats de cette recherche attestent que le modèle est performant et de bonne qualité. Ces aboutissements sont particulièrement intéressants car ils rejoignent la littérature notamment les travaux de GOUDARZI et GUENOUN ^[25]

Pour conclure cette analyse, on peut dire à la direction de la CNAS de Sidi Bel Abbes qu'elle convient d'identifier les éléments nécessaires à la réalisation des dimensions explicatifs (relation; fiabilité ; assurance et l'éthique) comme le type de personnel en contact (qualifications, attributions) et la fiabilité des services rendus. Comme on peut lui suggère aussi d'en faire autant, en faisant des études marketing périodiques et ce, pour déterminer les indicateurs de la qualité perçue des assurés sociaux et qui ont une influence positive sur leur satisfactions afin d'améliorer encore plus ses services.

Directement opérationnel, le modèle QSP peut être intégré au mode actuel de pilotage de la performance publique en évaluant et pilotant chacune des dimensions de la qualité des services publics à partir des perceptions des usagers. Ce modèle peut notamment compléter les mesures d'autres dispositifs couramment utilisés dans les organisations publiques, basés sur les normes de production du service.

6. Limites et voies de recherche

Malgré ses intérêts managériaux, cette recherche n'est pas exempte de limites qui ouvrent la voie sur de nombreuses perspectives de recherche. La taille de l'échantillon constitue une limite importante de la recherche. De plus, l'étude menée ne concerne quelques centres de paiement de la C.N.A.S. La validité externe de la recherche n'est donc pas garantie. Dès lors, il serait utile de mener de nouvelles recherches dans d'autres centres de paiement C.N.A.S pour étudier cette structure à 6 dimensions avec des échantillons plus importants.

En outre, les dimensions intégrées dans QSP n'épuisent probablement pas l'ensemble des principes de service public. Ces principes peuvent également varier en fonction des types de service public envisagés.

Par ailleurs, 63% de la satisfaction des usagers à l'égard de la C.N.A.S est expliquée par la qualité des services. Donc, il existe d'autres variables qui ne sont pas prises en compte dans le cadre de cette recherche, et qui peuvent influencer la satisfaction des usagers. En particulier, on peut supposer que l'orientation politique des assurés sociaux influe sur leur satisfaction. Par ailleurs, l'opinion des usagers vis-à-vis du service public de manière générale influe également sur leur satisfaction à l'égard d'un service public en particulier.

Références

1. BESSIÈRE J., « Le management total de la qualité en bibliothèque », mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur de bibliothèque, Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 1998, p. 19.

2. BISKRI S., « La réponse de l'Etat aux préoccupations des citoyens », disponible sur:
http://eldjazaircom.dz/index.php?id_rubrique=221&id_article=3362 Consulté le 05/03/2015.
3. LAKHDAR A., «Le citoyen a droit à un service public de qualité », Dans Jazairss: la Nouvelle République le 13/ 05/ 2014.
4. Ibid.
5. RAGAIGNE A., “De l’indicateur `a l’évaluation de la satisfaction des usagers”, La comptabilite, le controle et l’audit entre changement et stabilite, May 2008, France, p. 2.
6. BAREAU C. et al. “L’exploitation operationnelle des enquetes de satisfaction dans les organismes de securite sociale” Rapport publié par l'Ecole Nationale Superieure de la Securite Sociale, Juin 2013, p. 6.
7. GRONROOS C., « A service quality model and its marketing implications », European Journal of Marketing, 18, 1984, p.38.
8. LE MASNE P., “Les services publics. Approches économiques et enjeux sociaux”, Presses universitaires de Rennes, coll. « Didact Economie », 2007, p. 7.
9. Ibid.
10. KESSAS Z., “L’application du marketing des services dans les établissements hospitaliers privés, Comment atteindre la satisfaction des patients”, Thèse de Magister Option : marketing international, université de Tlemcen, 2010, p. 56.
11. TOUATI N., “ La gestion de la qualité dans le secteur public: a-t-on fait le tour de la question?”, La Revue de l’innovation dans le secteur public, Vol. 14 (2009) 3, p. 3.
12. Ibid.
13. GOUDARZI K. et GUENOUG G., « Conceptualisation et mesure de la qualité des services publics (QSP) dans une collectivité territoriale », Politiques et management public, Vol. 27(3), 2010, p. 37.
14. Ibid.
15. VANHAMME J., "La surprise et son influence sur la satisfaction des consommateurs: le cas de l'expérience de consommation/achat", These de doctorat en Sciences de gestion, Université catholique de Louvain, France, 2002, p. 18.
16. Ibid.
17. AYOUAZ M., «Démarche qualité et satisfaction des usagers dans les bibliothèques universitaires : Cas de la bibliothèque centrale de l'Université de Bejaia; thèse de Magister en Bibliothéconomie, option : Systèmes d'Information et Gestion des Connaissances », 2008, p. 47.
18. Documents internes de la CNAS
19. <http://www.cnas.dz>, Consulté le 18/04/2015
20. GOUDARZI K. et GUENOUG G., op. cit., p. 50.
21. SABADIE W., « Conceptualisation et mesure de la qualité perçue d'un service public », Recherche et Applications en Marketing, vol. 18, n° 1,, 2003 p.13.
22. PARASURAMAN A., ZEITHAML V.A. and BERRY L.L., “SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, Journal of Retailing, Spring , 1988, pp. 12-40.
23. EZZINE A., « Cours analyse de données», Notes du cours pour 2ème année master marketing, Université Djillali Liabes, 2014/2015.