

Evaluation de la qualité du service de la gestion des déchets des entreprises publiques par l'outil SERVEQUAL

Evaluation of the quality of the waste management service of public companies using the SERVEQUAL Tool

Khorief ouissem¹, Mahimoud Aissa²

¹ Doctorante a l'université de Salah Boubnider Constantine 3, Algérie ,
wissamkhorief@outlook.com

² Maitre de conférences a l'université de constantine 3, Algérie
Mahimoud58@yahoo.fr

Reçu le: 13/02/2019

Accepté le: 27/06/2019

Publié le : 28/06/2019

Résumé.

L'objet visé par l'article, est d'évaluer la qualité du service offert par les entreprises publiques de la commune de Skikda dans la gestion des déchets à travers l'outil SERVEQUAL. Cet outil permet de mesurer l'écart entre la qualité perçue du service et la qualité attendue via la satisfaction des usagers. A cet effet nous avons pris un échantillon composé de 400 habitants de la commune de Skikda. A travers l'étude réalisée sur terrain, il ressort l'existence d'un écart négatif entre la qualité des services perçus et la qualité des services souhaités par les usagers de la commune de Skikda.

Abstract :

The aim of this paper is the measurement of the quality of waste management service provided by public companies in Skikda using the SERVQUAL tool. The SERVEQUAL tool measures the gap between the perceived quality of the service and the expected quality via extracting the satisfaction of users. Thus, we asked 400 citizens living in Skikda commune. The result of our study shows that there is a negative gap between the quality of services perceived and the quality of the services desired by the users of Skikda commune, which negatively influences their satisfaction.

Keyword: Public enterprises, waste management, Quality, SERVQUAL.

1. Introduction.

La production mondiale des déchets représente 4 milliards de tonnes par année (SMTR 2014). Cette impressionnante quantité engendre plusieurs défis sur les villes, notamment : environnementales, financiers, économiques, sociales et écologiques. La ville de Skikda n'échappe pas à cette tendance mondiale. La quantité des déchets dans cette ville augmente à une vitesse exponentielle. Les dernières statistiques de la direction de l'environnement (DEW) montrent que la quantité des déchets en 2006 est estimée à 42866 T/an et en 2013 à 79105 T/an, soit une production journaliers 0,58 kg/h. Actuellement la ville de Skikda se trouve dans une situation alarmante en matière d'hygiène et de santé à cause de la multiplication rapide des dépôts et décharges sauvages dans des lieux non autorisés. L'insalubrité envahit les quartiers de la ville au vu des déchets qui jonchent les rues. Cette insalubrité a des conséquences sur la santé des citoyens, sur l'image de la ville de Skikda et impacte l'attractivité touristique. Nonobstant, la présence sur les lieux des entreprises responsables de la gestion des déchets (privées et étatiques) au niveau de la ville de Skikda, les déchets continuent de plus en plus à envahir ses quartiers et leurs gestions posent une pléthore de problèmes inhérents à la qualité de prestation de ces entreprises. Cette dernière (qualité) semble être à l'origine de la situation paradoxale vécue par la ville de Skikda en matière de gestion de déchets (voir figure 1). La qualité d'une prestation d'un service public se définit comme étant l'adaptation des services publics aux besoins des citoyens (Sabadie, 2003). Cette démarche est très importante pour l'amélioration continue de ce service (Sabadie, 2001). D'ailleurs selon Baile and Louati, 2010, (p. 15) « La qualité de service est alors déterminée en calculant la différence de scores entre les items mesurant les attentes et les perceptions ».

Figure1 : les zones de collecte des déchets par les entreprises



L'objectif visé par cet article est d'évaluer la qualité du service de la gestion des déchets des entreprises publiques en se basant sur la qualité perçue et la qualité attendue par les usagers de la commune de Skikda.

Pour évaluer la qualité du service offert par les entreprises publiques de la commune de Skikda dans la gestion des déchets et analyser les lacunes de la performance de ces entreprises nous avons opté pour le model SERVEQUAL.

Plusieurs modèles, permettent d'évaluer la qualité des services publics via la satisfaction des usagers, en l'occurrence le modèle SERVEQUAL, le model SERVPERF élaboré par [Cronin and Taylor \(1992\)](#), ainsi que le modèle PAKSERV élaboré par [Rajpoot \(2004\)](#). Le modèle retenu pour cet article est le modèle SERVEQUAL. Ce dernier est connu par sa couverture large des dimensions.

Pour mener notre étude nous nous sommes appuyés sur :

- Le cadre théorique de l'outil SERVEQUAL : la méthode d'application, ses caractéristiques, ses limites.
- L'enquête quantitative réalisée par le biais d'un questionnaire adapté selon les items de SERVEQUAL pour un échantillon de 400 citoyens de la commune de Skikda.

2. Cadre théorique de l'outil SERVEQUAL :

L'outil utilisé SERVEQUAL est un modèle de management de la qualité qui permet de calculer l'écart de la qualité perçue et la qualité attendue. Il est élaboré par [Parasuraman et al. \(1988\)](#). Cet instrument mesure la qualité à partir de cinq dimensions :

- Les éléments tangibles à titre d'exemple les installations physiques, les équipements.
- La fiabilité fait référence à la capacité à réaliser le service promis en toute confiance et de manière précise et régulière.
- La serviabilité correspond à la bonne volonté du personnel pour répondre aux consommateurs et offrir un service prompt.
- L'assurance renvoie à la compétence et à la courtoisie des employés ainsi que leur capacité à inspirer confiance.
- L'empathie suppose la prise en considération et l'attention individualisée que le service accorde à ses consommateurs.

Ce modèle est fondé sur une comparaison de la qualité perçue du service avec la qualité attendue via la satisfaction des usagers. Il

mesure l'écart entre la qualité perçue et la qualité attendue. Plus il y a cohérence entre ces deux points plus l'utilisateur est satisfait. Si (QP) < (QA) = Insatisfaction, Si (QP) = (QA) = Satisfaction Si (QP) > (QA) = Forte satisfaction (Sabadie, 2001).

3. Elaboration du questionnaire.

Notre principal instrument de recueil d'informations, est le questionnaire. Nous avons développé les questions selon le principe du model SERVEQUAL ; Il est basé sur des questions fermées déterminées selon l'échelle Likert, (1932). Cet outil permet d'une part, d'analyser les lacunes de la performance des entreprises chargées de la gestion des déchets et d'autre part, de calculer la qualité du service de la gestion des déchets par ces organismes. Le modèle comprend 22 items mesurés, chaque item mesure les attentes des usagers et les perceptions du service. Les 22 paires d'attributs sont regroupées en cinq dimensions (tangibilité, fiabilité, empressement, assurance, empathie) et sont évaluées par l'utilisateur d'un service. Le tableau 1 présente les 22 items de l'outil SERVEQUAL.

Tableau 1. Les 22 items de l'outil SERVQUAL

Éléments tangibles (4 énoncés)	Installations physiques, équipement et apparence du personnel
Fiabilité (5 énoncés)	Capacité à réaliser le service promis en toute confiance et de manière précise
Serviabilité (4 énoncés)	Bonne volonté pour répondre aux consommateurs et offrir un service prompt
Assurance (4 énoncés)	Compétence et courtoisie des employés ainsi que leur capacité à inspirer confiance
Empathie (5 énoncés)	Prise en considération, attention individualisée que l'entreprise accorde à ses consommateurs

Source : Parasuraman et al., 1984, Servequal, p12.

4. La Validité de l'outil :

Pour une cohérence interne de l'ensemble des items, nous avons vérifié le résultat de notre calcul par le coefficient alpha de Cronbach, qui est une variable comprise entre 0 et 1 permettant d'évaluer l'homogénéité (la consistance ou cohérence interne). Nous avons testé nos items avec le logiciel xlstat, le score d'alpha est satisfaisant. Cependant, nous considérons

qu'une valeur d'alpha comprise entre 0,600 et 0,800 est acceptable dans une étude exploratoire, mais une valeur supérieure à 0,800 est souhaitable pour une étude confirmatoire.

Tableau 2. alpha de Cronbach de l'outil

Items	Variable	D'alpha de Cronbach
Items Attente	Tangibilité	0.700
Qualité attendue	Fiabilité	0.650
	Empressement	0.750
	Assurance	0.680
	Empathie	0.720
Moyenne		0.720
Items perception	Tangibilité	0.560
Qualité aperçue	Fiabilité	0.740
	Empressement	0.785
	Assurance	0.660
	Empathie	0.720
Moyenne		0.620

Source : auteurs enquête quantitative, 2017

5. Résultats et discussion.

5.1. Analyse des résultats de la perception des citoyens sur le service de la gestion des déchets

a. Tangibilité (P) :

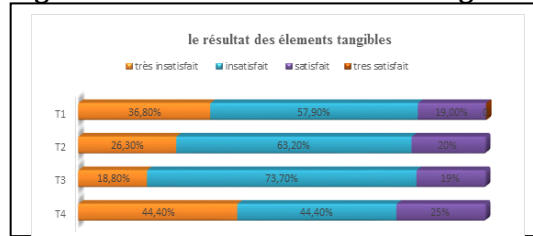
Cet indicateur représente les aspects physiques des entreprises chargées de la gestion des déchets dans la commune de Skikda dont le matériel de collecte (les Bacs, les Camions).

Il ressort à travers les résultats de l'enquête que 26.3% des répondants sont très insatisfaits des infrastructures de la gestion des déchets dans la commune de Skikda, et 20 % sont satisfaits. Quant à la répartition géographique des bacs de collecte, nous avons noté 36.80% sont très insatisfaits, 57.90% des répondants sont insatisfaits et 19% sont satisfaits. Concernant la question de fréquence de collecte nous avons enregistré 44.4 % des cas sont insatisfaits et 25% sont satisfaits.

A travers la première lecture des résultats, il apparait le manque de satisfaction des usagers vis-à-vis de l'infrastructure, le matériel de collecte. Pour les apparences de personnel, nous avons constaté que 14 % sont très insatisfaits et 44.4% des répondants sont insatisfaits. Ce qui est significatif à l'égard de l'apparence des employés de service de la gestion des déchets. Il y a un réel besoin

pour une meilleure adaptabilité aux besoins des citoyens de la commune de Skikda. (Voir la répartition en pourcentage illustrée dans Figure 2).

Figure 2 : Résultat des éléments tangibles



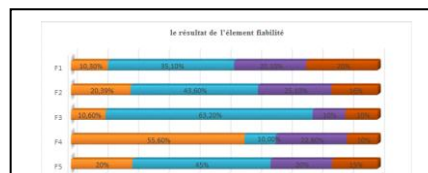
Source : Auteurs – enquête quantitative 2017

b. Fiabilité (P) :

Cet indicateur concerne la capacité d'accomplir de la prestation (collecte, balayage) en respectant les horaires annoncés, l'efficacité, la ponctualité et la continuité par les responsables de gestion des déchets. Concernant la question de savoir si le service de collecte réalise les promesses dans les délais fixés, les résultats obtenus montrent que 10.3 % des cas sont très insatisfaits, 35.1% insatisfaits et 20% sont satisfaits. , et. Pour le niveau de service un taux de 43.6% d'utilisateurs a répondu qu'il est insatisfait du niveau de service rendu et 25.1% sont satisfaits.

Quant à l'efficacité, elle concerne l'évaluation des compétences responsable de la gestion des déchets à répondre efficacement aux interrogations des usagers. Les résultats relatifs à ce dernier sont de l'ordre de 63.2 % des répondants insatisfaits et 10 % sont satisfaits. Pour la rapidité de traitement des réclamations des usagers nous avons notés 55.6% des répondants sont très insatisfait et 22,80% sont satisfait. Enfin pour la question sur serviabilité et la partage des informations et document correcte les résultats obtenus sont de l'ordre de 45% sont insatisfait et 20% sont satisfait (Voir la répartition en pourcentage illustrée dans figure 3)

Figure 3 : Résultat de l'élément de fiabilité



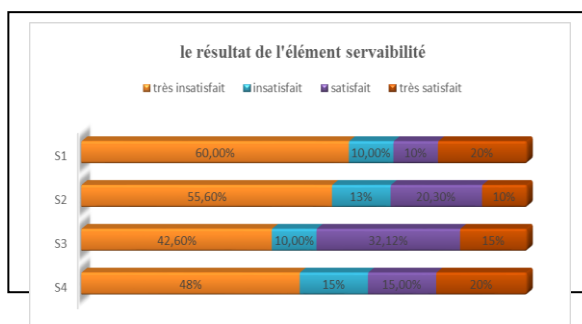
Source : Auteurs – enquête quantitative 2017

c. L'empressement (P) :

L'empressement ou la serviabilité est un indicateur très primordial pour garantir un service de qualité. Nous avons évalué la disponibilité, la compétence ainsi que la confiance aux personnels du service de la gestion des déchets.

Concernant les compétences du personnel, l'enquête a fait apparaître que 60% des cas sont très insatisfaits à cause de non prise en charge rapidement des demandes des habitants, contre 20 % satisfaits. Quant au suivi et à la considération des réclamations faites par les usagers, les réponses sont de l'ordre de 48 % des cas sont très insatisfaits et 15% sont très satisfaits. De même pour la rapidité de prise en charge de leur réclamation. Cette dernière se caractérise aussi par l'insatisfaction des usagers, 42,60 % des répondants sont insatisfaits et 13.12% (Voir la figure 4).

Figure 4 : Résultat de l'élément serviabilité



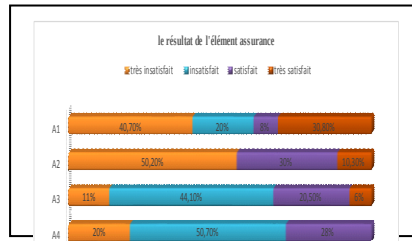
Source : Auteur - enquête quantitative, 2017

d. L'assurance (P) :

Les résultats relatifs à l'indicateur ; assurance montrent que les réponses recueillies se caractérisent par la même la tendance. La réponse –très insatisfaite - domine le reste des réponses des usagers. La confiance, du comportement et agissement du personnel qui rassurent les habitants sont qualifiés - très insatisfait – avec 40.7% et 30.8 % très satisfaits. Quant à la sécurité, elle comptabilise 50.2% des cas - très insatisfait -, 30% sont satisfait et 10. 3 % très satisfaits. A la question de savoir si le personnel est toujours coopérant et agit avec politesse avec les usagers, les résultats confirment l'insatisfaction des usagers. Ces derniers sont de l'ordre de 44,1% sont insatisfaits, 20,5 % sont satisfaits.

L'assurance constitue un indicateur très important pour une image positive d'un service de gestion des déchets envers ses usagers.

Figure 5 : le Résultat de l'élément assurance



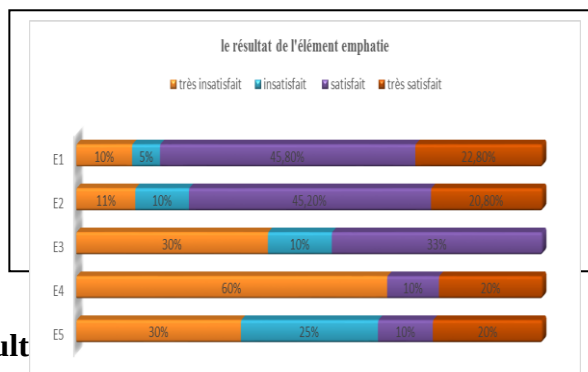
Source : Auteurs – enquête quantitative, 2017

e. Empathie (P) :

L'indicateur : empathie regroupe des éléments liés à l'écoute, l'attention, et l'accueil du public. Les valeurs recueillies de la perception de l'attention des responsables envers les problèmes personnels à travers l'enquête sont de l'ordre de 22,2 % pour la réponse très satisfait et 45,8 % satisfait. Quant à l'écoute, la tendance est similaire à celle de l'élément précédent, avec 20,8 % des cas très satisfait et 45,2 % satisfait. Concernant l'intérêt accordé à la compréhension des problèmes, les valeurs obtenues sont de l'ordre de 33 % de cas insatisfait et 30 % satisfait (voir figure 6).

L'analyse des résultats relatifs aux éléments de l'indicateur : empathie, montre l'existence d'une tendance similaire par rapport à la réponse – satisfait. Elle varie entre 30 % et 45,8 %.

Figure 6 : Résultat de l'élément empathie



6. Résultat

6.1. Valeur moyenne :

La valeur moyenne est un indicateur très utilisé pour déterminer le taux qui se rapproche de la satisfaction - ou le taux qui se rapproche de l'insatisfaction - ou une valeur centrale. Dans notre

étude les résultats inhérents aux moyennes de l'ensemble des indicateurs se situent entre 1,4 et 2,8. La valeur inférieure est enregistrée pour l'indicateur : fiabilité. Quant à la supérieure est celle de l'indicateur : tangibilité (voir tableau 5).

Tableau 5 : Valeur moyenne de la qualité perçue

N	Variable	Valeur moyenne
1	Tangibilité	2.8
2	Fiabilité	1.4
3	Serviabilité	1.6
4	Assurance	1.5
5	Empathie	2.1
Totale	Moyenne	1.58

Source : Auteurs - enquête quantitative, 2017

6.2. Ecart type :

L'écart-type est un indicateur destiné à mesurer la dispersion. Il informe sur la manière dont les individus se répartissent autour de la moyenne. Dans notre cas il est de 0.17 c'est un écart type faible, cela veut dire que les réponses des usagers par cas sont homogènes (voir tableau 6).

Tableau 6 : Ecart type de la qualité perçue

N	Variable	Ecart type
1	Tangibilité	0.19
2	Fiabilité	0.15
3	Serviabilité	0.17
4	Assurance	0.16
5	Empathie	0.18
Totale	Ecart type	0.17

Source : Auteurs - enquête quantitative, 2017

7. Résultat de la qualité attendue

7.1 Analyse des attentes des usagers du service de la gestion des déchets

a. Tangibilité :

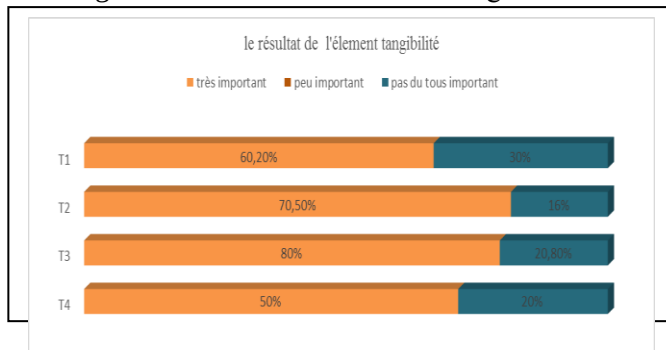
Les résultats recueillies auprès des enquêtés concernant l'indicateur : tangibilité se présentent comme suit :

Pour le nombre et la répartition des Bacs, les résultats enregistrés sont de l'ordre de 60% des cas ont répondu - très important - et 30 % - pas important -. Quant à l'investissement dans l'infrastructure de la gestion des déchets, 70 % des répondants, confirment que ce dernier

reste - très important - contre 30% des cas qui le considèrent : - pas du tout important -.

Concernant les horaires de collecte, la réponse - très important - garde la même tendance et reste supérieure aux autres réponses avec un pourcentage de 60%, la réponse – pas du tout important-, enregistre un taux de 40%. Enfin l'apparence du personnel du service est qualifiée de très important avec un taux de 50% contre un taux de 20% - pas du tout important - (voir la figure 7).

Figure 7 : Résultat de l'élément tangibilité



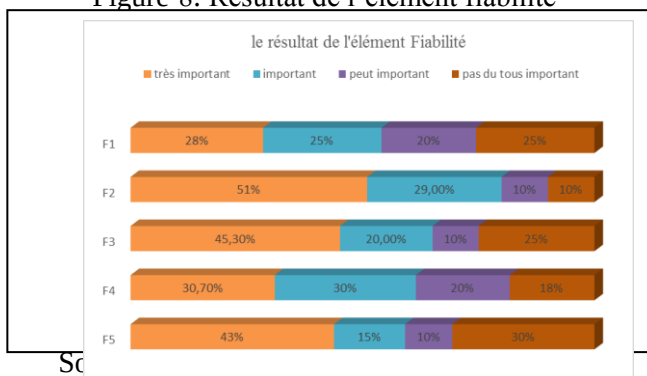
Source : Auteurs - enquête quantitative, 2017

b. Fiabilité:

Les résultats illustrés par la figure 8 concernent l'indicateur : fiabilité en l'occurrence ; la réalisation des promesses, la fiabilité des réponses aux demandes des usagers, la prestation continue et la rapidité du traitement des réclamations apportées par le service de la gestion des déchets. La lecture des résultats présentés au niveau de cette figure, fait apparaître que la réponse - très important - est supérieure pour l'ensemble des éléments de l'indicateur. Cependant le taux le plus élevé reste celui de la fiabilité des réponses aux demandes des usagers, avec 51 % de cas -très important- et 29% de cas -important-. Suivi par l'élément ; prestation continue du service de la gestion des déchets avec 45,3 % de cas -très important- et 20% de cas -important-

Après analyse des résultats inhérents à la fiabilité, il ressort que la réponse – très important – domine les autres réponses, avec un pourcentage allant de 28 % à 51 %. Ceci explique que la fiabilité constitue une dimension inestimable dans l'évaluation de la qualité de la gestion des déchets.

Figure 8: Résultat de l'élément fiabilité

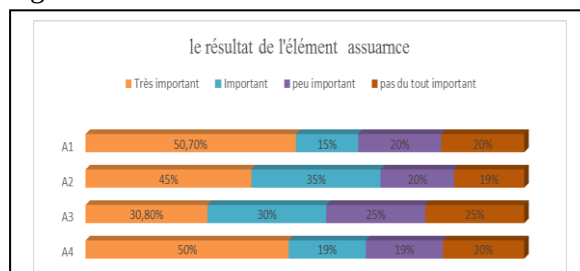


c.Empreusement

La serviabilité ou l'empreusement démontre le degré des attentes des usagers vis-à-vis de la qualité des services offerts directement par le personnel du service de la gestion des déchets. La lecture des résultats illustrés au niveau de la figure 9, fait apparaître que les informations relatives à la collecte doivent être mis à jour avec 30 % des répondants –très important et 15 % - pas du tout important – Concernant la disponibilité du personnel à aider les usagers, elle est qualifiée -très importante- avec 40 % des répondants et 30% - important-. Quant au niveau de compétence du personnel pour traiter les demandes des usagers avec soins et sérieux les valeurs enregistrées sont de l'ordre de 40 % des cas déclarant que c'est – important -, et 25 % - pas du tout important - .

L'analyse des résultats relatifs à l'évaluation de l'indicateur ; Empreusement, montre que la variable - très important – enregistre les valeurs élevées allant de 30 % à 40 %. Ces résultats confirment son importance dans la mesure de la qualité des services responsables de la gestion des déchets

Figure 9 : Résultat de l'élément serviabilité

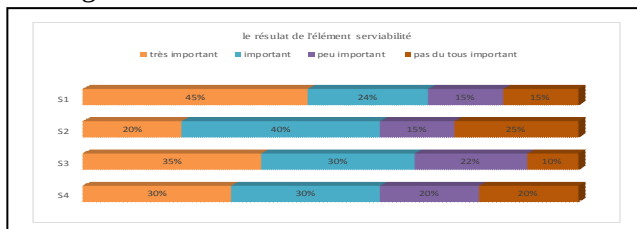


Source : Auteurs - enquête quantitative, 2017

d.Assurance

Interrogés sur l'assurance, la compétence et la confiance accordée aux employés du service de la gestion des déchets, les réponses se caractérisent par une tendance similaire pour l'ensemble des éléments de cet indicateur. Les résultats élevés sont ceux de la réponse – très important -. Concernant l'élément ; assurance de la sécurité de transactions les valeurs enregistrées sont : 30,80 % des cas -très important - et 25 % - pas du tout important -. Quant à la compétence du personnel nous avons enregistré 45 % des cas qui confirment qu'elle est - très important - et 35% -important -. Enfin la confiance accordée aux employés du service de la gestion des déchets, est qualifiée comme très importante, avec 50% de réponses - très important - et 19 % important (voir la figure 10).

Figure 10 : Résultat de l'élément assurance



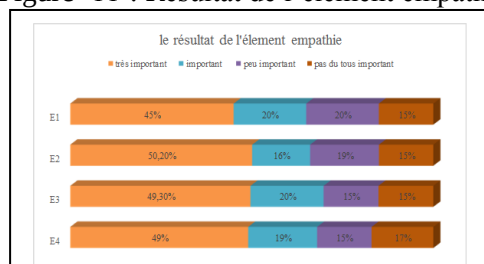
Source : Auteurs - enquête quantitative, 2017

e.Empathie

Cet indicateur nous a permis d'évaluer la réceptivité et l'interactivité du service de gestion des déchets en matière d'accueil, l'écoute et la capacité à former les usagers. Pour l'attention accordée par les responsables sur les problèmes personnels, il ressort de la figure 11, que 45 % des cas ont répondu - très important - et 15% - pas du tout important-. Quant à la prise en charge des besoins des usagers, la même figure fait apparaître que 49,3 % des cas confirment qu'elle est très importante et 15,62 %. Concernant l'écoute, nous avons enregistré, 50,2 % de cas ont répondu - très important - et 15% pas du tout important.

La tendance des résultats de l'indicateur : empathie est similaire à celles des autres indicateurs étudiés. La réponse – très important – se place en première place suivie de la réponse – important -. Les résultats obtenus confirment une autre fois le degré des attentes des usagers envers la qualité des services offerts par le personnel responsable de la gestion de déchets dans la commune de Skikda.

Figure 11 : Résultat de l'élément empathie



Source : Auteurs - enquête quantitative, 2017

8. Résultat finale de la qualité attendu (QA)

8.1. La valeur moyenne : La lecture du tableau 7 présentant les résultats de la valeur moyenne de la qualité attendue, montre la présence des écarts importants entre l'ensemble des indicateurs étudiés. Elle varie entre 1.6 et 4.3. La valeur moyenne plus élevée est celle de l'indicateur : tangibilité et la valeur inférieure est celle de l'indicateur : empathie. Quant à la valeur moyenne totale, elle est de l'ordre de 2,32.

Tableau 7. Valeur moyenne de la qualité attendue

N	Variable	Valeur moyenne
1	Tangibilité	4.3
2	Fiabilité	2.2
3	Serviabilité	1.8
4	Assurance	1.7
5	Empathie	1.6
Totale	Moyenne	2.32

Source : Auteurs - enquête quantitative, 2017

8.2 L'écart type : Les résultats de l'écart type de l'ensemble des différents indicateurs se rapprochent de la valeur 1. Ils se situent entre 1,2 et 1,7, avec une moyenne totale de 1,356. Cette dernière est importante et les réponses des usagers par indicateur ne sont pas homogènes (voir tableau 8).

Tableau 8. Ecart type de la qualité attendue

N	Variable	Ecart type
1	Tangibilité	1.7
2	Fiabilité	1.2
3	Serviabilité	1.18
4	Assurance	1.3
5	Empathie	1.485
Totale	Ecart type	1.356

Source : Auteurs - enquête quantitative, 2017

La comparaison des résultats obtenus après l'analyse des réponses sur la qualité des services perçus et attendus par les citoyens du service de la gestion des déchets, fait apparaître ce qui suit :

- L'écart de qualité concernant les éléments physiques (tangibilité) du service de la gestion des déchets est de **-1,5** Le niveau de satisfaction est négatif.
- L'écart lié à la fiabilité est de **-0,8** : le niveau de satisfaction est négatif.
- L'écart concernant la serviabilité est de **-0,2** : le niveau de satisfaction est négatif.
- L'écart de l'assurance est de **-0,2** : le niveau de satisfaction est négatif.
- L'écart de la variable empathie est **+0,5** : un stade de normalité ou satisfaction des usagers.

Tableau 9. le résultat finale de la qualité

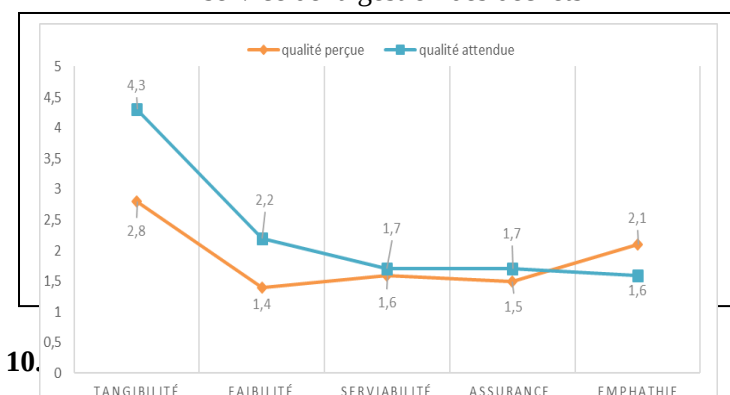
N	Variable	Qualité perçu	Qualité attendue	L'Ecart	Niveau satisfaction	de
1	Tangibilité	2.8	4.3	-1.5	Insatisfaction	
2	Fiabilité	1.4	2.2	-0.8	Insatisfaction	
3	Serviabilité	1.6	1.8	-0.2	Insatisfaction	
4	Assurance	1.5	1.7	-0.2	Insatisfaction	
5	Empathie	2.1	1.6	+0.5	Satisfaction	
Totale	L'écart	1.58	2.32	-0.74	Insatisfaction Totale	

Source : Auteurs : enquête quantitative, 2017)

9. Résultat final :

Les perceptions sont supérieures par rapport aux attentes des usagers, L'écart général entre la qualité des services perçus et la qualité des services attendus est de -0.74, cela traduit l'insatisfaction des usagers du service. (Voir en détail le tableau 9 et le graphique de la figure 12).

Figure 12 : Résultat final de la qualité perçue et la qualité attendue du service de la gestion des déchets



L'enquête réalisée auprès de la commune de Skikda, fait ressortir l'existence d'un écart négatif entre la qualité des services perçus et la qualité des services souhaités par les usagers. L'insatisfaction des usagers recueillie durant notre investigation est confirmée à travers l'écart moyen (-0.74) entre la qualité des services perçus et la qualité des services attendus. Les attentes (aspirations) des usagers sont nettement supérieures à la qualité des services offerts par les entreprises de la gestion des déchets et sont loin d'être satisfaites sur la majorité des indicateurs étudiés (la disponibilité des moyens - bacs et les moyens roulants -, moyens humains, gestion des horaires de collecte, prise en charge des réclamations faites par les usagers...).

La meilleure gestion des déchets au niveau de la commune de Skikda passe inévitablement par l'implication de l'utilisateur et la bonne gouvernance des entreprises publiques ou privées chargées de la gestion des déchets pour une meilleure santé et un cadre de vie plus approprié.

Liste Bibliographique.

Article du Journal :

- Amiel, M. (2003). La qualité de services dans les administrations publiques : un défi du changement. Pyramides. Revue du Centre d'études et de recherches en administration publique, (7), 149-164.
- Baile, S., & Louati, R. (2010). L'efficacité du SI utilisateur final : un modèle d'impact de la qualité de service sur la satisfaction. Systèmes d'information & management, me 15(4), 7-43
- Barouch, G. (2010). La mise en œuvre de démarches qualité dans les services publics: une difficile transition. Politiques et management public, 27(2), 109-128

- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual*. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40
- Raajpoot, N. (2004). Reconceptualizing service encounter quality in a non-western context. *Journal of Service Research*, 7(2), 181-201
- Sabadie, W. (2003). Conceptualisation et mesure de la qualité perçue d'un service public. *Recherche et Applications En Marketing*, 18(1), 1-24
- Durand, M. (2011). Gestion des déchets et inégalités environnementales et écologiques à Lima (Pérou), entre vulnérabilité et durabilité. *Mappe Monde*, (103), 4
- Goudarzi, K., & Guenoun, M. (2010a). Conceptualisation et mesure de la qualité des services publics (QSP) dans une collectivité territoriale. *Politiques et management public*, 27(3), 31-54
- Ramrajsingh, A., & Hassanaly, P. (2011). La démarche qualité dans le service public : un exemple d'application dans l'enseignement supérieur. *Humanisme et Entreprise*, (299), 69-80
- Tilocca, P., Deiana, E., & Barabino, B. (2012). Measuring service quality in urban bus transport: a modified SERVQUAL approach. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 4(3), 238-252. <https://doi.org/10.1108/17566691211269567>
- Touati, N. (2009). La gestion de la qualité dans le secteur public : a-t-on fait le tour de la question ? Vol 14
- Thèse et Mémoire :**
- Cheniti, H. (2014). La gestion des déchets urbains solides: cas de la ville d'Annaba. Consulté à l'adresse <http://biblio.univ-annaba.dz/wp-content/uploads/2015/06/These-de-CHENITI-Hamza.pdf>
- Djemaci, B. (2012). La gestion des déchets municipaux en Algérie: Analyse prospective et éléments d'efficacité (Université de Rouen). Consulté à l'adresse <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00804063>
- Lopez, R. (2006). D'un système de management de la qualité basé sur l'amélioration à un système de management de la qualité basé sur

les connaissances (Grenoble, INPG). Consulté à l'adresse

<http://www.theses.fr/2006INPG0006>

L'auteur enquête. (2017). Enquete quantitative sur la satisfaction des citoyens sur la qualité du service de la gestion des déchets des entreprises publiques.

Ngambi, J. R. (2015). Déchets solides ménagers de la ville de Yaoundé (Cameroun): De la gestion linéaire vers une économie circulaire. Consulté à l'adresse <http://www.theses.fr/s82507>

Sabadie, W. (2001). Contribution à la mesure de la qualité perçue d'un service public. Université des Sciences Sociales-Toulouse I.

Consulté à l'adresse <https://halshs.archives-ouvertes.fr/tel-00467913/>

All Bibliographic List in English.

Journal article:

Amiel, M. (2003). The quality of services in public administrations: a challenge of change. *Pyramids. Journal of the Center for Studies and Research in Public Administration*, (7), 149-164.

Baile, S., & Louati, R. (2010). The efficiency of the end user IS: an impact model of service quality on satisfaction. *Information Systems & Management*, me 15 (4), 7-43

Barouch, G. (2010). The implementation of quality approaches in public services: a difficult transition. *Policy and Public Management*, 27 (2), 109-128

Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). Measuring Quality Service: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). Servqual. *Journal of retailing*, 64 (1), 12-40.

Raajpoot, N. (2004). Reconceptualizing service encounter quality in a non-western context. *Journal of Service Research*, 7 (2), 181-201.

Sabadie, W. (2003). Conceptualization and measurement of the perceived quality of a public service. *Research and Applications in Marketing*, 18 (1), 1-24.

Durand, M. (2011). Waste management and environmental and ecological inequalities in Lima (Peru), between vulnerability and sustainability. *World map*, (103), 4.

Goudarzi, K., & Guenoun, M. (2010a). Conceptualization and measurement of the quality of public services (QSP) in a local authority. *Policy and Public Management*, 27 (3), 31-54.

Ramrajsingh, A., & Hassanaly, P. (2011). The quality approach in the public service: an example of application in higher education. *Humanism and Enterprise*, (299), 69-80.

Tilocca, P., Deiana, E., & Barabino, B. (2012). Measuring service quality in urban transport bus: a modified SERVQUAL approach. *International Journal of Quality and Service Science*, 4 (3), 238-252. <https://doi.org/10.1108/17566691211269567>

Touati, N. (2009). Quality management in the public sector: has the issue been addressed? *Flight 14*

Thesis and Memory:

Cheniti, H. (2014). Solid urban waste management: the case of the city of Annaba. Retrieved from <http://biblio.univ-annaba.dz/wp-content/uploads/2015/06/These-de-CHENITI-Hamza.pdf>

Djemaci, B. (2012). Municipal waste management in Algeria: prospective analysis and efficiency elements (University of Rouen). Retrieved from <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00804063>

Lopez, R. (2006). From a quality management system based on improvement to a knowledge-based quality management system (Grenoble, INPG). Retrieved from <http://www.theses.fr/2006INPG0006>

The author investigates. (2017). Quantitative survey on the satisfaction of the citizens on the quality of the service of the management of the waste of the public companies.

Ngambi, J. R. (2015). Household solid waste from the city of Yaoundé (Cameroon): From linear management to a circular economy. Retrieved from <http://www.theses.fr/s82507>

Sabadie, W. (2001). Contribution to measuring the perceived quality of a public service. University of Social Sciences-Toulouse I. Consulted at <https://halshs.archives-ouvertes.fr/tel-00467913/>