

Effet de la qualité des services dans les arrondissements du Bénin sur la satisfaction des usagers

“Effect of Service Quality in the Districts of Benin on User Satisfaction”

AGBANGLA Sardou Gilchrist

Enseignant-Chercheur

Ecole Nationale d'Economie Appliquée et de Management (ENEAM)

Université d'Abomey-Calavi (UAC)

Laboratoire de Recherches en Analyse Stratégique des Organisations (LARSO)

République du Bénin

DJOGUÉ Hounwénou Hubert

Enseignant-chercheur

Université d'Abomey-Calavi

Laboratoire Langues, Lettres, Cultures et Communication (2L2C)-UAC

République du Bénin

Date de soumission : 27/10/2025

Date d'acceptation : 02/12/2025

Pour citer cet article :

Agbangla. S.G. & Djogué. H.H. (2025) « Effet de la qualité des services dans les arrondissements du Bénin sur la satisfaction des usagers », Revue Française d'Economie et de Gestion « Volume 6 : Numéro 12 » pp : 344- 366.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons

Attribution License 4.0 International License



Résumé

Ce travail de recherche analyse dans quelle mesure la qualité des services dans les arrondissements du Bénin influe sur la satisfaction des usagers. Sur la base de la revue de la littérature et après une phase qualitative, une enquête quantitative a été menée auprès de 183 usagers. Les données recueillies ont été traitées à l'aide du logiciel IBM SPSS Statistic, en recourant à l'Analyse des Correspondances Multiples (ACM) et la régression logistique ordinaire pour tester les hypothèses de recherche. Les résultats indiquent que la qualité des services en Front Office ($\beta = -3.647$, $p < 0.05$) et l'aménagement du cadre de travail ($\beta = -10.111$, $p < 0.05$) exercent un effet significatif mais négatif sur la satisfaction des usagers. Ces résultats invitent à une révision des pratiques managériales, notamment en matière de formation des agents, d'organisation de l'accueil et d'amélioration des infrastructures dans les arrondissements du Bénin.

Mots clés : qualité, services publics, satisfaction, arrondissement, usagers.

Abstract

This research analyzes the extent to which the quality of services in Benin's districts influences user satisfaction. Based on a review of the literature and following a qualitative phase, a quantitative survey was conducted among 183 users. The data collected was processed using IBM SPSS Statistics software, employing Multiple Correspondence Analysis (MCA) and ordinal logistic regression to test the research hypotheses. The results indicate that the quality of front office services ($\beta = -3.647$, $p < 0.05$) and the layout of the working environment ($\beta = -10.111$, $p < 0.05$) have a significant but negative effect on user satisfaction. These results call for a review of managerial practices, particularly in terms of staff training, reception organization, and infrastructure improvements in Benin's districts.

Keywords : quality, public services, satisfaction, district, users.

Introduction

La qualité des services publics est aujourd'hui considérée comme un levier essentiel de la performance des administrations (Parasuraman, et al.,1985). Elle renvoie à la capacité des structures administratives à fournir des prestations qui répondent aux attentes et aux besoins des usagers, dans le respect des normes d'efficacité et d'équité (Grönroos, 1984). Ainsi, la qualité perçue devient un déterminant majeur de la satisfaction. En effet, la satisfaction des usagers un indicateur central de la performance publique, marquant une rupture avec les approches traditionnelles centrées sur les moyens plutôt que sur les résultats (Warin, 1999). Par ailleurs, plusieurs travaux (Cronin & Taylor, 1992) ; (Dabholkar, et al., 2000) montrent que la satisfaction ne découle pas uniquement de la performance technique du service, mais également de la dimension relationnelle et émotionnelle, telle que l'accueil, l'écoute et la disponibilité des agents.

Une étude empirique menée au Maroc, a montré que la qualité perçue des services publics communaux a un impact significatif sur la satisfaction des usagers, notamment en matière de réactivité, d'accessibilité et de transparence (El Abdali, 2023). Ainsi, une approche centrée sur la qualité totale dans la gestion des services publics locaux peut constituer un levier de gouvernance efficace et participative. A travers le modèle SERVQUAL, la qualité de service s'évalue selon plusieurs dimensions, notamment la fiabilité, la réactivité, l'assurance, l'empathie et les aspects tangibles (Parasuraman, et al.,1988). Lorsqu'un déficit est observé dans l'une de ces dimensions, un écart se crée entre les attentes des usagers et le service effectivement rendu, ce qui génère de l'insatisfaction (Oliver, 1997).

Dans le contexte des pays en développement, (Bouckaert & Van de Walle, 2003) relèvent que des problèmes tels que la lenteur des procédures, le manque de transparence, l'insuffisance de communication et l'accueil peu professionnel constituent des sources récurrentes d'insatisfaction des citoyens. De telles insuffisances ne nuisent pas seulement à la perception de la qualité des services publics, mais elles compromettent également la relation de confiance entre les usagers et l'administration locale. Selon l'Indice de Gouvernance Locale (IGL, 2022), près de 48 % des usagers déclarent être insatisfaits de la lenteur dans le traitement de leurs dossiers administratifs, notamment en matière d'état civil et d'autorisations administratives. La mauvaise organisation, le manque de personnel qualifié et la faible digitalisation sont souvent pointés comme causes majeures. Ce constat rejoint les travaux de Zeithaml et al. (1990) sur la théorie SERVQUAL, qui montrent que la perception de la qualité repose sur la fiabilité, la

réactivité et l'assurance offertes par le service. Dans le cas du Bénin, ces dimensions apparaissent fragiles.

Ensuite, les arrondissements urbains (Cotonou, Porto-Novo, Parakou) bénéficient généralement d'une meilleure accessibilité aux services que ceux des zones rurales. L'Enquête Modulaire Intégrée sur les Conditions de Vie des ménages (EMICoV, 2021) révèle que 67 % des usagers en zones rurales jugent les services publics « médiocres » contre seulement 39 % en milieu urbain. Ce déséquilibre crée une fracture dans la perception de la qualité et dans le degré de satisfaction des citoyens. Par ailleurs, la corruption et les pratiques informelles constituent un autre obstacle. Transparency International (2023) souligne que 30 % des usagers des services communaux déclarent avoir déjà versé un pot-de-vin pour accélérer une démarche administrative. Cette réalité entache la confiance des citoyens et réduit la satisfaction, même lorsque le service est effectivement rendu. Les études locales se concentrent souvent sur la rapidité de délivrance des actes ou la disponibilité des agents, mais ignorent des dimensions clés comme la communication, l'empathie ou la transparence. Enfin, l'insuffisance d'investissements publics dans les infrastructures communales accentue le problème. Le rapport de la Cour des Comptes (2022) montre que seulement 18 % du budget communal moyen est alloué à l'amélioration des services aux usagers, alors que les attentes citoyennes restent croissantes.

À Cotonou, capitale économique du Bénin, les treize (13) arrondissements constituent des entités administratives de proximité qui assurent la délivrance de services essentiels : état civil, gestion des infrastructures locales, appui aux initiatives de développement communautaire, etc. Une mauvaise qualité de leurs services, peut donc non seulement affecter la satisfaction des usagers, mais aussi entacher l'image de l'administration, réduire son efficacité et engendrer une méfiance généralisée (Kandampully, 1998) ; (Kotler & Keller, 2016). Cette étude se propose donc d'analyser dans quelle mesure la qualité des services offerts par les arrondissements du Bénin influe sur la satisfaction des usagers afin de proposer des pistes d'amélioration. Ainsi, le présent travail de recherche a pour objectif principal d'analyser l'effet de la qualité des services dans les arrondissements du Bénin sur la satisfaction des usagers. De façon spécifique, il vise d'une part, à évaluer l'effet de la qualité des services offerts par les agents en front office sur la satisfaction des usagers et d'autre part, déterminer l'influence de la qualité de l'aménagement du cadre de travail sur la satisfaction des usagers.

L'étude, s'inscrivant dans un paradigme positiviste, alors la méthodologie adoptée est mixte : d'une part, la méthode qualitative (exploratoire) à l'aide d'un guide d'entretien et d'autre part,

la méthode quantitative(confirmatoire) à travers un questionnaire pour tester les hypothèses de recherche.

Cet article s'articule autour de quatre (4) parties : la première est consacrée à la revue de littérature et aux hypothèses de recherche, la seconde présente la méthodologie de recherche, la troisième aborde les résultats et la quatrième partie expose la discussion des résultats.

1. Revue de la littérature

Cette revue aborde les fondements théoriques, les clarifications conceptuelles et les hypothèses de recherche.

1.1. Fondements théoriques de la recherche

Comprendre l'effet de la qualité des services sur la satisfaction des usagers nécessite de mobiliser les fondements théoriques complémentaires, qui permettent d'expliquer les mécanismes cognitifs, émotionnels et sociaux dans l'évaluation des services. En effet, la théorie de la disconfirmation des attentes constitue l'un des fondements majeurs pour l'analyse de la satisfaction (Oliver,1997). Selon cette approche, la satisfaction résulte de la comparaison entre les attentes des usagers et la performance réelle du service. Si le service perçu répond ou dépasse les attentes, l'utilisateur est satisfait ; dans le cas contraire, il éprouve de l'insatisfaction. Cette théorie met ainsi en évidence l'importance de considérer les attentes initiales des usagers pour comprendre leur perception de la qualité et leur niveau de satisfaction. Pour compléter cette perspective cognitive, le modèle SERVQUAL propose une approche opérationnelle pour mesurer la qualité de service (Parasuraman, et al., 1988). Il identifie cinq dimensions essentielles : la fiabilité, la réactivité, l'assurance, l'empathie et les aspects tangibles. Ces dimensions permettent d'évaluer la performance des services publics et d'identifier les lacunes qui influencent la satisfaction des usagers.

La théorie apporte une dimension sociale et psychologique supplémentaire l'équité (Adams, 1965). Elle postule que la satisfaction dépend de la perception d'équité dans l'échange entre l'utilisateur et l'administration : lorsque les efforts investis (temps, démarches, coûts) ne sont pas proportionnés aux résultats obtenus, l'insatisfaction se manifeste. Cette approche explique pourquoi des services techniquement corrects peuvent être perçus comme insatisfaisants si les usagers estiment que leur investissement personnel n'a pas été récompensé de manière équitable. En parallèle, la théorie de la valeur perçue souligne que la satisfaction découle de l'évaluation globale du service par l'utilisateur, en considérant ce qu'il reçoit par rapport à ce qu'il investit (Zeithaml, 1988). Cette approche met en évidence l'importance de l'expérience globale de l'utilisateur et de la perception de l'utilité des services, ce qui complète les dimensions

identifiées par SERVQUAL. Enfin, la théorie de la confiance institutionnelle relie la qualité perçue des services publics à la confiance des citoyens dans les institutions (Van de Walle & Bouckaert, 2003). Une administration qui offre des services fiables, efficaces et équitables inspire la confiance et renforce sa légitimité, tandis qu'une mauvaise qualité de service peut engendrer méfiance et désengagement.

En combinant ces approches, il apparaît que la théorie de la disconfirmation des attentes constitue un cadre bien adapté pour analyser l'effet de la qualité des services sur la satisfaction des usagers dans les arrondissements du Bénin. Elle permet de relier les attentes initiales des citoyens à la performance réelle des services et de mesurer la satisfaction en fonction des écarts constatés. Couplée au modèle SERVQUAL pour identifier les dimensions spécifiques de la qualité de service, cette approche offre un cadre théorique relativement profond.

1.2. Clarification conceptuelle et hypothèses de recherche.

Cette section aborde les concepts et leurs dimensions, le cadre conceptuel et les hypothèses de recherche.

1.2.1. Concept et dimensions de la qualité de service

La qualité de service est définie comme l'évaluation globale par les usagers de l'excellence ou de la supériorité d'un service (Zeithaml, 1988). Elle constitue un concept central dans la gestion des services publics et privés, influençant la perception des usagers, leur satisfaction et, plus largement, la légitimité des institutions publiques. La qualité de service ne se limite pas à la seule performance technique ou à la rapidité des prestations ; elle inclut également des dimensions tangibles et intangibles qui permettent d'appréhender la manière dont les services sont délivrés et perçus. La qualité de service peut être appréhendée à travers cinq dimensions principales (Parasuraman, et al, 1988).

La tangibilité concerne l'apparence physique des installations, la qualité des équipements, l'état des infrastructures et le professionnalisme du personnel. Ces éléments tangibles jouent un rôle crucial dans la formation de la crédibilité perçue et dans l'impression générale que se font les usagers des services publics. La fiabilité traduit la capacité à fournir des services de manière constante, exacte et conforme aux engagements pris, et constitue l'une des dimensions les plus critiques, car elle conditionne directement la confiance et la fidélité des usagers (Grönroos, 1984). La réactivité désigne la volonté et la rapidité des agents à répondre aux besoins des usagers, à résoudre leurs problèmes et à faire preuve de flexibilité face aux demandes spécifiques. L'assurance englobe les compétences techniques et professionnelles des agents ainsi que leur capacité à inspirer confiance, sécurité et crédibilité. Enfin, l'empathie correspond

à l'attention personnalisée portée aux usagers, à la capacité de comprendre leurs besoins et à l'adoption d'une approche centrée sur le citoyen, favorisant un sentiment de considération et de respect (Bitner, et al.,1990).

Dans le contexte des services publics, la qualité de service est un concept multidimensionnel et stratégique qui dépasse la simple efficacité opérationnelle. Elle englobe également la transparence des procédures, l'équité dans le traitement des usagers, l'accessibilité des services et la courtoisie des agents (Osborne,et al., 2013). La qualité des services peut être conceptualisée comme l'écart entre les attentes des usagers et leur perception des services réellement reçus, ce qui met en évidence le rôle central de la perception dans l'évaluation de la qualité (Zeithaml, et al.,1985). Dans ce cadre, plusieurs auteurs ont souligné que la satisfaction des citoyens repose non seulement sur la performance technique, mais également sur la qualité de l'expérience globale, incluant la dimension relationnelle et l'environnement de prestation (Grönroos, 1990 ; Lovelock & Wirtz, 2011).

Les recherches empiriques montrent que la qualité des services publics est un facteur déterminant de la satisfaction des usagers, de la confiance dans les institutions et de la légitimité des administrations (Bouckaert & Van de Walle, 2003 ; Van Ryzin, 2007). Une administration capable d'offrir des services fiables, réactifs et centrés sur le citoyen renforce la légitimité de ses décisions et favorise la coopération des usagers. Certains auteurs insistent également sur le fait que la qualité des services repose sur la capacité des administrations à anticiper les besoins des citoyens, à leur fournir des informations claires et transparentes, et à développer des processus efficaces et équitables (Kandampully, 1998 ; Kotler & Keller, 2016). Dans le contexte béninois, et plus particulièrement dans les arrondissements du Bénin, la qualité de service est confrontée à des défis spécifiques :les administrations locales font face à des contraintes budgétaires, à des infrastructures souvent insuffisantes, à des agents confrontés à des charges de travail élevées et à des systèmes bureaucratiques lourds (Frederickson, 1996 ; Lipsky, 1980 ; Hope, 2002). Ces conditions peuvent affecter la capacité des administrations à délivrer un service de qualité, et par conséquent, la perception et la satisfaction des usagers. Toutefois, la mise en place de standards de qualité, de formations continues pour le personnel et d'une culture organisationnelle centrée sur le service public peut significativement améliorer la qualité perçue par les citoyens (Vigoda-Gadot, 2007 ; Brown, et al., 2011). La qualité de service ne se limite donc pas à un indicateur de performance opérationnelle ; elle constitue également un levier stratégique pour renforcer la satisfaction des usagers, améliorer la confiance dans les institutions et garantir la légitimité des administrations locales. D'autres

auteurs insistent sur l'importance de considérer la qualité de service comme un processus continu, nécessitant une évaluation constante, une adaptation aux besoins des usagers et une coordination efficace des ressources humaines et matérielles (Parasuraman, et al., 1991 ; Grönroos , 2001). Ainsi, pour les arrondissements du Bénin, investir dans la qualité des services publics est un moyen essentiel de promouvoir l'efficacité administrative, la satisfaction citoyenne et la légitimité institutionnelle.

1.2.2. Concept et dimensions de la satisfaction des usagers

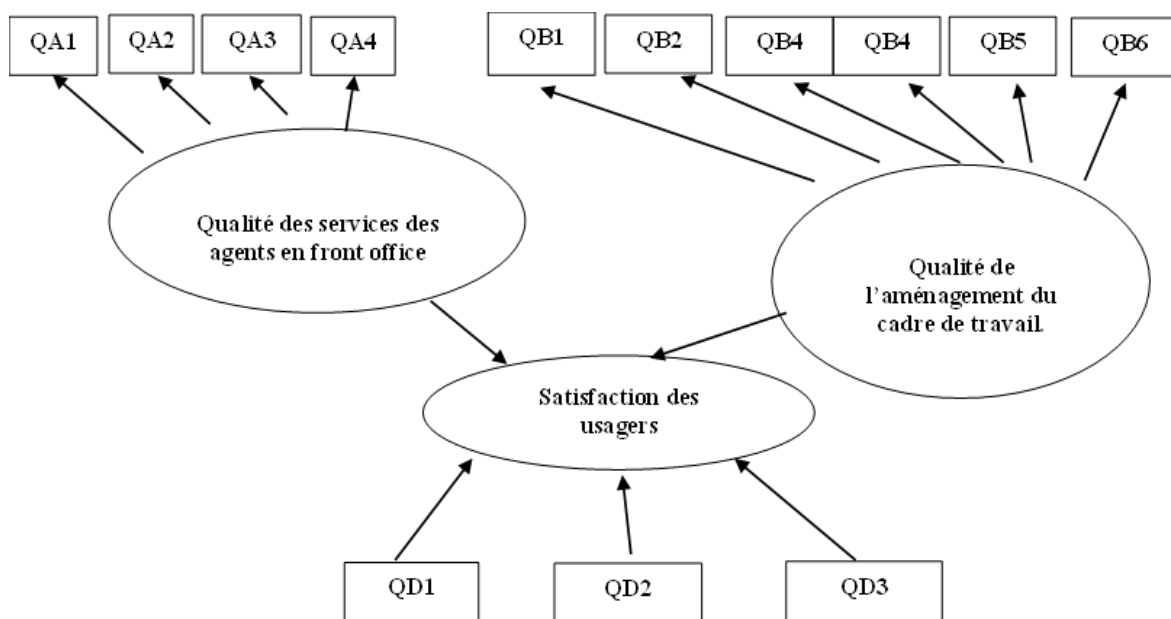
La satisfaction des usagers est définie comme un jugement post-consommation qui reflète le degré de plaisir ou de déplaisir ressenti par les individus suite à l'expérience d'un service (Oliver, 1997). Elle résulte de la confrontation entre les attentes initiales des usagers et la performance réelle du service délivré (Anderson, et al., 1994), et constitue un indicateur central pour évaluer la qualité des services publics. En ce sens, la satisfaction est non seulement un outil d'évaluation, mais également un levier stratégique pour améliorer la performance administrative et renforcer la légitimité des institutions (Bitner, 1990 ; Fornell et al., 1996). La satisfaction des usagers peut être appréhendée à travers plusieurs dimensions, reflétant les différentes composantes de l'expérience vécue. La première dimension, la satisfaction liée à la performance technique, concerne l'efficacité et la fiabilité du service, incluant le respect des délais, la précision des informations fournies et la conformité aux attentes des citoyens (Bitner, 1990 ; Anderson et al., 1994). Cette dimension est cruciale, car une prestation fiable et cohérente constitue la base de la confiance envers l'administration et influence directement la perception globale du service (Parasuraman, et al., 1988). La deuxième dimension, la satisfaction liée à l'interaction avec le personnel, porte sur les aspects relationnels du service public. Elle inclut la compétence, la courtoisie, l'écoute et la réactivité des agents, qui influencent la perception de la qualité et la confiance des usagers (Bitner, 1990 ; Oliver, 1997). Les études sur la satisfaction des clients et des citoyens montrent que la qualité des interactions humaines est souvent plus déterminante que la seule efficacité technique pour générer un sentiment de satisfaction durable (Berry, 1995 ; Brady & Cronin, 2001). La troisième dimension, la satisfaction liée à l'accessibilité et à l'équité, traduit la facilité d'accès aux services, la transparence des procédures administratives, et le sentiment de justice et de traitement équitable pour tous les usagers (Bitner, 1990; Anderson et al., 1994). L'équité perçue joue un rôle majeur dans la confiance et la loyauté envers les institutions publiques (Adams,1965). Enfin, la quatrième dimension, la satisfaction liée aux aspects tangibles, inclut la propreté, l'organisation et la qualité matérielle des infrastructures et équipements utilisés pour délivrer le service

(Bitner, 1990 ; Oliver, 1997). Ces éléments tangibles contribuent à la perception globale de professionnalisme et de fiabilité de l'administration et renforcent le sentiment de sécurité et de crédibilité. Ainsi, la satisfaction des usagers ne se limite pas à une évaluation de l'efficacité technique, mais intègre une appréciation globale de l'expérience vécue, englobant les interactions humaines, les conditions de prestation, l'équité et les aspects matériels (Bitner,1990; Anderson et al., 1994; Oliver, 1997). Cette approche multidimensionnelle permet de mieux comprendre les leviers qui influencent la satisfaction des citoyens envers les institutions publiques et fournit une base pour améliorer continuellement la qualité des services (Fornell et al., 1996; Brady & Cronin, 2001). Dans le contexte des arrondissements du Bénin, où les attentes des citoyens sont élevées et les ressources administratives parfois limitées, une gestion stratégique de ces dimensions de satisfaction constitue un enjeu essentiel pour renforcer la confiance, la coopération et la légitimité des administrations locales.

1.2.3. Cadre conceptuel de la recherche

Le cadre conceptuel repose sur l'hypothèse que la qualité de service influence directement la satisfaction des usagers. Les dimensions de la qualité (tangibilité, fiabilité, réactivité, assurance, empathie) agissent comme des leviers qui façonnent la perception globale du service. Dans le cadre de cette étude, nous avons regroupé les dimensions du SERVQUAL en deux composantes : composante « Intangibilité » (Qualité des services des agents en front office) et Composante « Tangibilité » (Qualité de l'aménagement du cadre de travail). Le cadre conceptuel ci-dessous met en relief les liens entre les variables latentes et les observations.

Figure 1 : cadre conceptuel de la recherche



Source : nous-mêmes, avril 2025.

Légende :

Dimensions	Code	Items
Agents en front office	QA1	La qualité de l'accueil.
	QA2	Le respect des heures d'ouverture et de fermeture.
	QA3	La fiabilité des informations fournies.
	QA4	La rapidité dans les services fournis.
	QA5	Le respect des délais de délivrance des actes.
Cadre du travail	QB1	La sécurité au sein de l'arrondissement.
	QB2	L'accessibilité de l'arrondissement.
	QB3	Les matériels de travail sont disponibles dans l'arrondissement.
	QB4	La propreté de l'arrondissement.
	QB5	L'attrait des locaux de l'arrondissement.
	QB6	Le bruit dans l'arrondissement aux heures de travail.
	QB7	Les balises d'orientation dans l'arrondissement.
Appréciation globale	QD1	Age
	QD2	Genre
	QD3	Niveau d'éducation

Source : Nous-mêmes, avril 2025

1.3. Hypothèses de recherche

En nous appuyant sur le cadre conceptuel ci-dessus, nous avons énoncé deux hypothèses :

Hypothèse 1 : La qualité des services offerts par les agents en front office dans les arrondissements du Bénin a un effet positif et significatif sur la satisfaction des usagers.

Hypothèse 2 : La qualité de l'aménagement du cadre de travail des arrondissements du Bénin influence positivement et significativement la satisfaction des usagers.

2. Méthodologique de l'étude

La méthodologie adoptée est mixte : qualitative et quantitative.

2.1. Enquête qualitative

Dans le cadre de l'étude qualitative, dont l'objectif a été de recueillir et analyser les perceptions des usagers sur la qualité des services, des entretiens semi-directifs d'une durée moyenne de 25 minutes ont été menés auprès de seize (16) usagers des arrondissements du Bénin. Le seuil de redondance a été atteint dès le seizième entretien, confirmant que les informations collectées étaient suffisantes pour assurer la saturation théorique. Les verbatims recueillis ont ensuite été intégralement transcrits et soumis à une analyse de contenu, une méthode systématique et rigoureuse permettant d'interpréter les données textuelles de manière objective, en identifiant les thèmes récurrents à partir des propos des participants (Krippendorff, 2013). Ils ont également servi de base pour la conception de l'enquête quantitative, en permettant d'affiner

les dimensions de la qualité de service perçue par les usagers et de mieux formuler les items du questionnaire.

2.2. Enquête quantitative

L'objectif de cette méthode est la mobilisation des données quantitatives nécessaires sur le terrain pour tester les hypothèses.

2.2.1. Population mère

Cette étude s'est intéressée à l'ensemble des usagers fréquentant les différents arrondissements du Bénin. Il s'agit des usagers adultes (âgés de 18 ans et plus), résidant ou non dans le pays, mais ayant eu au moins une interaction avec les services municipaux pour divers besoins (état civil, fiscalité, assainissement, marchés, services sociaux, police municipale, etc.). Selon les données du Recensement Général de la Population et de l'Habitation (RGPH 4) publiées par l'INSTaD, la population totale du Bénin en 2013 était de 10 008 749 habitants, avec une estimation d'environ 13 millions d'habitants en 2025. La proportion d'adultes (18 ans et plus), en l'absence d'une répartition récente et détaillée par âge, peut être estimée à environ 55 %, soit près de 7,15 millions de personnes. Toutefois, aucune base de données centralisée des usagers des services municipaux n'est disponible.

2.2.2. Méthode d'échantillonnage

Cette étude a adopté un sondage non probabiliste par quotas afin d'assurer d'une part, une représentation équilibrée et diversifiée des usagers des arrondissements du Bénin et d'autre part, en raison de l'absence d'une liste exhaustive des usagers fréquentant les arrondissements du Bénin. En effet, ce type de sondage a permis d'assurer une meilleure représentativité en sélectionnant les répondants selon des critères prédéfinis tels que le sexe, l'âge et le statut (résident ou non-résident). Cette approche a permis de s'adapter aux contraintes du terrain.

2.2.3. Taille de l'échantillon

Pour déterminer la taille de l'échantillon, la formule de Schwartz est utilisée. Cette formule est la suivante: $n = \frac{Z^2 p(1-p)}{d^2}$, où : Z : c'est le z-score qui correspond à la valeur critique associée au niveau de confiance choisi pour l'estimation. Dans le cas d'espèce, le niveau de confiance choisi est de 95% auquel le z-score associé est Z=1.96 ; d : c'est la précision ou la marge d'erreur tolérée (Z=0.05) ; p : représente la proportion estimée ou prévalence de la caractéristique étudiée dans la population cible. Nous avons retenu sur une proportion par défaut de p = 0.5. Après avoir calculé la taille de l'échantillon, il a été estimé qu'il fallait interroger 384 individus. Toutefois, en raison de contraintes de moyens, de temps et de disponibilité des répondants, une taille d'échantillon de 183 individus a été finalement retenue. Cette décision

est conforme aux recommandations de (Krejcie & Morgan,1970), qui estiment qu'un échantillon d'environ 180 répondants est suffisant pour obtenir des résultats exploitables dans le cadre d'analyses statistiques avancées, telles que l'Analyse des Correspondances Multiples (ACM) et la régression logistique ordonnée.

2.2.4. Méthodologie d'Analyse

Pour l'analyse des données, nous avons retenu des approches méthodologiques largement utilisées dans les études sur la qualité de service et la satisfaction. En effet, l'Analyse des Correspondances Multiples (ACM) a été mobilisée afin de construire des indices synthétiques à partir des variables observées (Lebart, et al., 2000 ; Asselin, 2002). Cette méthode permet de dégager les dimensions latentes de la qualité perçue (Escofier & Pagès, 2008). Ensuite, pour évaluer l'effet de ces dimensions sur la satisfaction, nous avons appliqué la régression logistique ordinaire, particulièrement adaptée aux variables ordinales (McCullagh, 1980 ; Agresti, 2010), et couramment employée dans l'étude du lien entre qualité des services et satisfaction (Fornell et al., 1996 ; Zeithaml, et al., 1996).

❖ Analyse des Correspondances Multiples

L'Analyse des Correspondances Multiples (ACM) est une technique d'analyse factorielle spécifiquement adaptée aux données qualitatives. Son principal objectif est de réduire la complexité d'un jeu de données tout en révélant les structures sous-jacentes reliant les différentes variables (Lebart , et al.,2000). Cette méthode est couramment utilisée en sciences sociales, en marketing et en analyse des données pour identifier des profils d'individus ou analyser les relations entre les modalités des variables catégorielles (Greenacre, 2007). Le principe de l'ACM est similaire à celui de l'Analyse en Composantes Principales (ACP), mais elle est appliquée aux variables qualitatives. Elle convertit ces variables en un Tableau Disjonctif Complet (TDC), où chaque modalité est représentée sous forme binaire. Ensuite, une Décomposition en Valeurs Singulières (DVS) est effectuée, ce qui permet de projeter les individus et les modalités des variables dans un espace de plus faible dimension afin de faciliter leur analyse et leur interprétation (Escofier & Pagès, 2008). Son principal atout est donc sa capacité à traiter efficacement de grandes quantités de données qualitatives tout en fournissant une interprétation claire et accessible des résultats (Lebart et al., 2000).

❖ Régression logistique multinomiale ordonné

La régression logistique multinomiale ordonnée est utilisée pour étudier l'influence des variables explicatives sur une variable dépendante ordinaire dont les modalités suivent un ordre logique. Contrairement à la régression logistique multinomiale classique, ce modèle prend en

compte la hiérarchie des catégories, ce qui le rend particulièrement adapté aux enquêtes de satisfaction, études d'opinion et analyses comportementales (McCullagh, 1980 ; Long & Freese, 2006). Ce modèle estime les probabilités cumulées des différentes modalités et repose sur l'hypothèse des cotes proportionnelles, qui suppose un effet constant des variables explicatives à travers les catégories (Agresti, 2010)

❖ Test de l'hypothèse des cotes proportionnelles (Brant Test)

Pour tester si l'effet des variables explicatives est constant à travers les catégories de la variable dépendante, un test de cotes proportionnelles est effectué. Si $p > 0.05$, l'hypothèse des cotes proportionnelles est respectée et la régression ordonnée est valide. Dans le cas contraire, au moins une variable explicative ne respecte pas cette hypothèse et un logit généralisé sera le mieux adapté. (Brant, 1990 ; Long & Freese, 2006).

3. Résultats et discussions de l'étude

3.1.L'Analyse des Correspondances Multiples (ACM)

L'Analyse des Correspondances Multiples (ACM) a permis de retenir deux dimensions principales qui résument l'information contenue dans les données au niveau de chaque variable latente.

3.1.1. Variable latente 1 : qualité des services des agents en front office.

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs permettant d'évaluer la qualité du modèle.

Tableau 1 : tableau de fiabilité et de résumé de modèle ACM (Composante intangibilité)

Model Summary

Dimension	Cronbach's Alpha	Variance Accounted For	
		Total (Eigenvalue)	Inertia
1	.903	3.600	.720
2	.797	2.762	.552
Total		6.362	1.272
Mean	.857 ^a	3.181	.636

a. Mean Cronbach's Alpha is based on the mean Eigenvalue.

Source : Données de terrain, SPSS, Mars 2025

La fiabilité des dimensions extraites est évaluée à l'aide de l'alpha de Cronbach, un indicateur permettant d'estimer la cohérence interne des composantes issues de l'analyse. Le premier axe factoriel présente un coefficient d'alpha de Cronbach de 0.903, une valeur largement supérieure au seuil de **0.7**, attestant ainsi la fiabilité et la forte cohérence interne des éléments qui le

composent. De même, le second axe factoriel affiche un coefficient de 0.797, témoignant également d'une bonne cohérence interne. La moyenne de ces coefficients établit à 0.857, renforce la pertinence et la stabilité des dimensions retenues dans l'analyse.

3.1.2. Variable latente : qualité de l'aménagement du cadre de travail.

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs permettant d'évaluer la qualité du modèle.

Tableau 2 : tableau de fiabilité et de résumé de modèle ACM (Composante Tangibilité)

Dimension	Cronbach's Alpha	Variance Accounted For	
		Total (Eigenvalue)	Inertia
1	.902	4.411	.630
2	.823	3.392	.485
Total		7.803	1.115
Mean	.868 ^a	3.901	.557

a. Mean Cronbach's Alpha is based on the mean Eigenvalue.

Source : Données de terrain, SPSS, 2025

L'évaluation de la fiabilité des dimensions extraites repose sur l'alpha de Cronbach, un indicateur mesurant la cohérence interne des composantes issues de l'analyse. Le premier axe factoriel présente un coefficient d'alpha de **0.902**, nettement supérieur au seuil de **0.7** et traduit la fiabilité et la forte homogénéité des éléments qui le composent. De même, le second axe factoriel affiche un coefficient de **0.823**, témoignant également d'une bonne cohérence interne. La moyenne de ces coefficients s'élève à **0.868**, confirmant ainsi la pertinence et la robustesse des dimensions retenues dans cette analyse.

3.1.3. Construction de l'indice de ACM

❖ Indice de l'ACM pour la variable latente : qualité des services des agents en front office.

Après l'analyse nous avons retenu deux axes Factoriels de nom OBSCO1_1 et OBSCO2_1. L'indice est calculé pour tous les individus de la base en pondérant les scores factoriels selon leurs valeurs propres afin qu'il soit compris entre 0 et 1 donc on a :

$$\text{Indice_ACM1} = \frac{3.6 \times \text{OBSCO1_1} + 2.762 \times \text{OBSCO2_1}}{3.6 + 2.762}$$

Pour une bonne interprétation de ce dernier, il est nécessaire de la normaliser par la transformation :

$$\text{Indico} = \frac{\text{Indice_ACM1} - \min(\text{Indice_ACM1})}{\max(\text{Indice_ACM1}) - \min(\text{Indice_ACM1})}$$

❖ **Indice de l'ACM pour la variable latente : qualité de l'aménagement du cadre de travail.**

Après l'analyse nous avons retenu deux axes Factorielle de nom OBSCO1_2 et OBSCO2_2. De façon analogue à la section précédente on a :

$$\text{Indice_ACM2} = \frac{4.411 \times \text{OBSCO1_2} + 3.392 \times \text{OBSCO2_2}}{4.411 + 3.392}$$

Pour une bonne interprétation de ce dernier, il est nécessaire de la normaliser par la transformation :

$$\text{Indico} = \frac{\text{Indice_ACM2} - \min(\text{Indice_ACM2})}{\max(\text{Indice_ACM2}) - \min(\text{Indice_ACM2})}$$

3.2. Régression logistique multinomiale ordinaire et validation des hypothèses

Dans cette régression la variable dépendante est celle qui mesure la satisfaction des usagers par rapport à la qualité des prestations dans les arrondissements du Bénin et les variables explicatives sont les indices (*Indico et Indic*). Les variables QD1_R, QD2_R et QD3_R qui désignent respectivement l'âge, le sexe et le niveau d'instructions des individus de la base sont utilisées comme covariables. Ces dernières permettent de contrôler les biais, d'améliorer la précision et de mieux comprendre les relations entre les variables dans le modèle.

Tableau 3 : Relations entre les variables dans le modèle

QB8_R	Coef.	St. Err.	t-value	p-value	[95% Conf	Interval]	Sig
indicaNA2	-10.111	1.303	-7.76	0	-12.665	-7.557	***
indicaNA1	-3.647	1.005	-3.63	0	-5.617	-1.678	***
QD1_R	-.551	.446	-1.24	.217	-1.425	.323	
QD2_R	-.148	.26	-0.57	.569	-.658	.362	
QD3_R	.048	.182	0.26	.793	-.308	.404	
Mean dependent var		2.901	SD dependent var				0.998
Pseudo r-squared		0.221	Number of obs				182
Chi-square		111.618	Prob > chi2				0.000
Akaike crit. (AIC)		411.930	Bayesian crit. (BIC)				440.766

Source : Données de terrain, SPSS, 2025

La p-value associé au modèle vaut 0.000 et est inférieure à 0.05 qui représente le seuil de significativité. Ainsi le modèle est globalement significatif. Les p-value associés aux variables indicaNA1 (-3.647) et indicaNA2(-10.111) valent 0 et sont inférieures à 0.05, alors ils influent significativement sur la satisfaction des usagers. Autrement dit, la qualité des services des

agents en front-office et l'aménagement du cadre de travail dans les arrondissements du Bénin ont une influence significative sur la satisfaction des usagers.

Les p-value associés aux variables QD1_R, QD2_R et QD3_R sont respectivement 0.217, 0.569 et 0.793 et sont toutes supérieures à 0.05. Alors, ils n'influencent pas significativement la variable la satisfaction des usagers. En d'autres termes, l'âge, le sexe et le niveau d'instruction des individus de la base n'influencent pas significativement la satisfaction des usagers.

La qualité des services des agents du front-office et l'aménagement du cadre de travail représentés par indicaNA1 et indicaNA2 n'ont pas d'effet significatif positif sur la satisfaction des usagers des arrondissements. En effet, bien même que l'influence soit significative, elle n'est pas positive car les coefficients obtenus lors de la régression pour les indices indicaNA1 et indicaNA2 sont respectivement -3.647 et -10.111 et sont donc toutes négatives. Ainsi, donc les deux hypothèses infirmées.

3.3. Discussions des résultats

Selon le modèle SERVQUAL, la satisfaction des usagers est fortement influencée par la qualité des services, notamment à travers des dimensions telles que la fiabilité, la réactivité, la compétence, l'empathie et les aspects tangibles (comme l'aménagement du cadre de travail) (Parasuraman et al., 1988). Cependant, les résultats de cette étude montrent que ni la qualité des interactions avec les agents du FrontOffice, ni l'aménagement du cadre de travail ne semblent contribuer positivement à la satisfaction des usagers. Ces résultats s'alignent sur les travaux antérieurs qui ont souligné que dans les services publics des pays en développement, les usagers sont souvent confrontés à des lenteurs administratives, à des procédures complexes et à un déficit de ressources matérielles et humaines (Agossou, 2019 ; Sogbossi, 2021). Aussi, des études sur la gouvernance locale en Afrique de l'Ouest ont mis en évidence des contraintes telles que le manque de ressources, la bureaucratie excessive et une faible professionnalisation des agents publics qui peuvent entraver la qualité des services (Akindele et al., 2014). Ainsi, même si des améliorations ponctuelles sont perçues dans le comportement des agents des arrondissements du Bénin, elles sont encore jugées insuffisantes face à l'ampleur des attentes non satisfaites, entraînant un jugement globalement négatif.

La valeur du pseudo R² (0,221) indique que le modèle explique environ 22,1 % de la variance de la satisfaction des usagers. Ce résultat, bien que modeste, confirme que les variables incluses capturent une partie substantielle des facteurs influençant la satisfaction. Cela corrobore des travaux antérieurs, notamment ceux de Parasuraman, Zeithaml et Berry (1988) qui avaient montré que les perceptions de la qualité de service sont multifactorielles et que plusieurs

dimensions contextuelles interviennent simultanément. Ainsi, les résultats obtenus rejoignent l'idée que la satisfaction n'est pas un phénomène aléatoire mais qu'elle découle de déterminants mesurables, ce qui justifie le recours à un modèle explicatif. L'ajustement global du modèle confirme également la robustesse de l'approche statistique adoptée, validant le choix de la régression logistique ordinaire pour traiter une variable dépendante ordinaire telle que la satisfaction.

Par ailleurs, selon le modèle du servicescape (Bitner,1992), l'environnement physique influence non seulement l'expérience de service mais aussi les émotions et comportements des clients. L'aménagement du cadre de travail dans les arrondissements du Bénin a un effet défavorable sur la satisfaction des usagers. Même si des efforts d'aménagement sont de plus en plus consentis, on observe encore certains cadres de travail peu ou mal entretenus, parfois une longue file d'attente, des installations peu modernes, une faible accessibilité, etc. La variable $indicaNA1$ présente un coefficient de $-3,647$ avec une valeur p égale à $0,000$. Ce résultat confirme que la perception des usagers vis-à-vis des agents du front-office est déterminante dans leur satisfaction globale. Toutefois, le signe négatif du coefficient indique une corrélation inverse : les services fournis par le front-office, dans leur état actuel, tendent à générer plus d'insatisfaction que de satisfaction.

Ces résultats corroborent les constats de Bitner (1990) qui souligne que la qualité de l'interaction entre le personnel et les usagers est un facteur central de la satisfaction, mais que lorsqu'elle est perçue comme inadéquate, elle devient la première source d'insatisfaction. En rejoignant cette perspective, nos résultats mettent en évidence que la présence d'un front-office n'est pas en soi garante de satisfaction : seule une prestation orientée vers l'accueil, l'écoute et la résolution rapide des demandes peut transformer ce point de contact en levier positif. La variable $indicaNA2$ enregistre un coefficient de $-10,111$, significatif à $p < 0,000$. Ce résultat confirme que le cadre de travail, loin d'être neutre, joue un rôle majeur dans la perception de la qualité des services publics. Toutefois, le signe négatif du coefficient suggère que les conditions d'aménagement actuelles sont jugées inadéquates par les usagers, induisant un effet contraire aux attentes initiales.

Ces résultats rejoignent les travaux de Zeithaml et al. (1990) qui avaient démontré l'importance du « servicescape » (environnement physique de prestation du service) dans la satisfaction des usagers. En corroborant ces résultats, notre étude confirme que l'aménagement spatial, la propreté, l'accessibilité et le confort du cadre de travail conditionnent fortement la perception de la qualité. Ainsi, lorsque ces éléments ne répondent pas aux standards attendus, ils génèrent

une insatisfaction marquée. Ces constats amènent à infirmer les hypothèses initiales selon lesquelles la qualité du front-office et l'aménagement du cadre de travail auraient un effet positif sur la satisfaction. En réalité, les deux dimensions influencent significativement la satisfaction, mais de manière négative. Cette inversion met en évidence un problème structurel : les dispositifs existent, mais leur état actuel est perçu comme insatisfaisant. Nos résultats rejoignent ainsi les analyses critiques de Gaster et Squires (2003), qui rappellent que l'existence de structures administratives ne garantit pas automatiquement une bonne qualité de service ; tout dépend de leur efficacité opérationnelle.

Ces résultats corroborent les travaux de Oliver (1997), selon lesquels la satisfaction est avant tout une réponse cognitive et affective au service fourni, indépendamment des attributs sociodémographiques. Ils rejoignent également les conclusions de Fornell (1992) qui montrent que la satisfaction repose davantage sur les attentes et la perception de la performance du service que sur l'âge, le sexe ou le niveau d'instruction des usagers.

3.4. Implications de la recherche

La validation des hypothèses met en évidence un paradoxe. Les variables explicatives principales (indicaNA1 et indicaNA2) influencent significativement la satisfaction, mais leur effet est négatif, ce qui invalide les hypothèses formulées. Ce paradoxe confirme l'importance d'évaluer non seulement la présence des dispositifs mais surtout leur qualité perçue. En corroborant des travaux antérieurs sur la qualité des services publics (Bouckaert & Van de Walle, 2003), ces résultats rejoignent l'idée que la perception des citoyens est déterminée par l'expérience vécue. Ainsi, même des dispositifs bien conçus peuvent échouer si leur mise en œuvre ne répond pas aux attentes des usagers.

Les résultats obtenus apportent plusieurs contributions à la littérature. Premièrement, ils confirment que la satisfaction des usagers est multidimensionnelle et dépend de facteurs organisationnels et contextuels. Deuxièmement, ils corroborent les recherches sur l'importance des perceptions négatives : un service mal perçu a un effet beaucoup plus fort sur l'insatisfaction qu'un service bien perçu n'en a sur la satisfaction (Anderson & Sullivan, 1993). Enfin, ils rejoignent la perspective de la théorie de l'équité (Adams, 1963), selon laquelle les usagers comparent les services reçus à leurs attentes, et toute perception de déséquilibre entraîne une réaction négative.

Ces résultats soulignent également les limites de l'approche classique qui consiste à supposer que la simple existence d'infrastructures ou de dispositifs organisationnels améliore la satisfaction. Au contraire, leur efficacité dépend de leur qualité, de leur accessibilité et de leur

adéquation aux besoins des usagers. Il est impératif d'améliorer les compétences relationnelles et communicationnelles des agents afin de transformer le front-office en espace de valorisation du citoyen. L'investissement dans l'infrastructure physique et le cadre de travail est une condition préalable pour inverser l'effet négatif constaté. Ensuite, un système d'évaluation continue de la qualité des services et de la satisfaction des usagers permettrait de corriger les dysfonctionnements à temps. Le renforcement des capacités des agents et la prise en compte des besoins exprimés par les citoyens améliorent la perception globale du service.

Conclusion

La présente étude a analysé dans quelle mesure la qualité des services dans les arrondissements du Bénin influence la satisfaction des usagers. À cette fin, une revue de la littérature a permis de mieux appréhender les contributions antérieures des auteurs, et deux hypothèses de recherche ont été énoncées et testées à l'aide d'une Analyse par Correspondances Multiples (ACM) et la Régression logistique multinomiale ordonnée. Les résultats obtenus ont montré que, contrairement aux attentes, la qualité des services des agents du front office ainsi que l'aménagement du cadre de travail ont un effet significatif mais négatif sur la satisfaction des usagers en raison d'attentes élevées non comblées ou d'une inadéquation perçue entre l'offre de service et les besoins réels des usagers.

En termes d'implication scientifique, cette recherche contribue à enrichir la littérature en contexte africain et plus particulièrement béninois, où peu d'études empiriques ont exploré la qualité perçue des services publics municipaux. Elle apporte donc des preuves empiriques spécifiques qui permettent d'élargir la portée des théories de la qualité de service et de la satisfaction des usagers en tenant compte du contexte public.

Le présent travail de recherche a également des implications managériales. En effet, les résultats peuvent être interprétés comme une conséquence de lacunes persistantes dans l'organisation et la gestion des services publics au Bénin. Les usagers, bien que sensibles aux améliorations visibles, perçoivent encore des dysfonctionnements structurels (lenteurs administratives, manque d'accueil, inconfort des infrastructures, files d'attente, etc.) qui rendent ces efforts insuffisants. Ainsi, il s'agira pour les responsables municipaux de repenser la qualité du service dans une approche plus globale : renforcer la formation et la motivation des agents de front-office pour améliorer l'accueil et la réactivité, repenser l'aménagement des cadres de travail pour en faire de véritables espaces de service citoyen, renforcer les investissements pour l'amélioration des infrastructures physiques, développer des indicateurs de suivi de la qualité et de la satisfaction à l'échelle locale.

Malgré ses apports, la présente recherche comporte comme principale limite, la taille de l'échantillon (183 répondants). Bien qu'acceptable, elle demeure inférieure à la taille théorique calculée, ce qui peut réduire la puissance statistique des analyses et expliquer certaines relations inattendues observées. Cette principale limite ouvre la voie à des recherches futures visant à élargir le champ d'analyse. En effet, l'enquête peut prendre désormais en compte d'autres communes afin d'obtenir une vision comparative au Bénin de l'influence de la qualité des services dans les arrondissements sur la satisfaction de tous citoyens.

BIBLIOGRAPHIE

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267–299). Academic Press.
- Agossou, S. (2019). Qualité des services publics et satisfaction des usagers au Bénin. *Revue Béninoise de Management Public*.
- Agresti, A. (2010). *Analysis of ordinal categorical data* (2nd ed.). Wiley.
- Akindede, S. T., Olaopa, O. R., & Obiyan, A. S. (2014). The theory and practice of local governance in Nigeria: A critical analysis. *Journal of Public Administration and Governance*.
- Asselin, L.-M. (2002). *Analyse multidimensionnelle de la pauvreté: Approche en termes de capacités*. PNUD.
- Berry, L. L. (1995). Relationship marketing of services growing interest, emerging perspectives. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(4), 236–245.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69–82.
- Bitner, M. J. (1992). Service scapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of marketing*, 54(1), 71-84.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of “good governance”: Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329–343.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49.
- Brant, R. (1990). Assessing proportionality in the proportional odds model for ordinal logistic regression. *Biometrics*, 46(4), 1171–1178.
- Brown, S., McHardy, J., & McNabb, R. (2011). Workplace performance, worker commitment and loyalty. *Journal of Economics & Management Strategy*, 20(3), 925–955.
- Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491–504.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.

Dabholkar, P. A., Shepherd, C. D., & Thorpe, D. I. (2000). A comprehensive framework for service quality: An investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study. *Journal of Retailing*, 76(2), 139–173.

El Abdali, A. (2023). Qualité perçue des services publics communaux et satisfaction des usagers : une étude empirique au Maroc. *Revue Marocaine de Management Public*.

Escofier, B., & Pagès, J. (2008). *Analyses factorielles simples et multiples: Objectifs, méthodes et interprétation* (4^e éd.). Dunod.

Fornell, C., Anderson, E. W., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53–66.

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18.

Frederickson, H. G. (1996). Comparing the reinventing government movement with the new public administration. *Public Administration Review*, 56(3), 263–270.

Greenacre, M. (2007). *Correspondence analysis in practice* (2nd ed.). Chapman & Hall/CRC.

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.

Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.

Grönroos, C. (2001). *Service management and marketing: A customer relationship management approach* (2nd ed.). Wiley.

Hope, K. R. (2002). The new public management: Context and practice in Africa. *International Public Management Journal*, 4(2), 119–134.

Kandampully, J. (1998). Service quality to service loyalty: A relationship which goes beyond customer services. *Total Quality Management*, 9(6), 431–443.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.

Krippendorff, K. (2013). *Content analysis: An introduction to its methodology* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Lebart, L., Morineau, A., & Piron, M. (2000). *Statistique exploratoire multidimensionnelle* (3^e éd.). Dunod.

Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.

- Long, J. S., & Freese, J. (2006). *Regression models for categorical dependent variables using Stata* (Vol. 7). Stata press.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- McCullagh, P. (1980). Regression models for ordinal data. *Journal of the Royal Statistical Society: Series B (Methodological)*, 42(2), 109–142.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Sogbossi, B. (2021). Défis de la gouvernance locale et qualité des services publics au Bénin. *Cahiers Africains de Recherche en Management*, 7(1), 45–61.
- Van Ryzin, G. G. (2007). Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust. *Public Performance & Management Review*, 30(4), 521–535.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Citizens' perceptions of politics and ethics in public administration: A five-year national study of their relationship to satisfaction with services, trust in governance, and voice orientations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(2), 285–305.
- Warin, P. (1999). Les usagers au cœur de la modernisation des services publics. *Revue Française d'Administration Publique*, 89(1), 23–36.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means–end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.