



Revue Africaine
de Management Public

Les déterminants de la qualité du service public en ligne : un regard dans les administrations publiques camerounaises

Mireille BITYE M.

Maître de Conférences en Sciences de Gestion
Institut des Relations Internationales du Cameroun – Université de Yaoundé 2
Vice-Doyenne, chargée de la Recherche et de la Coopération de la FSEG-UBe
ERMASMOP-Afrique /LaReMaP-UYII, mbity@yahoo.ca

Sigismond Hervey MVELE

Maître de Conférences, Agrégé en Sciences de Gestion
Faculté des Sciences Economiques et Gestion de l'Université de Yaoundé 2
Doyen de la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion de l'Université d'Ebolowa
ERMASMOP-Afrique /LaReMaP-UYII, sigismondh@yahoo.fr

Serge Elie OMGBA ASSEMBE

Enseignant Associé
Institut Supérieur de Technologie et de Gestion Appliquée de Yaoundé
ERMASMOP-Afrique /LaReMaP-UYII, sergeomgbaassemble@gmail.com

RESUME

L'objectif de cet article est d'identifier les déterminants de la qualité des services publics en ligne (QSP-L) en vue d'une caractérisation dans les administrations publiques camerounaises. Pour y répondre, nous réalisons une recherche exploratoire interprétativiste, adossée sur une démarche qualitative avec comme choix de l'étude de cas multisites retenue comme design de recherche. La collecte des données s'est faite dans un champ expérimental regroupant quatre administrations camerounaises notamment : le Ministère des Finances, le Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative, le Ministère de l'Enseignement Supérieur et le Ministère des Marchés Publics. Sur la base des entretiens semi-directifs, l'échantillon théorique se situe au total à huit (08) responsables publics impliqués dans les processus de numérisation des services publics au Cameroun. Les résultats issus des analyses de contenu manuel et automatisé apportent deux enseignements majeurs : premièrement, la compréhension des acteurs sur la qualité des services publics en ligne et les typologies des services numériques observées (*Government to Citizen ; Government to Employee et Government to Administration*) sont des faits palpables qui justifient la réalité du phénomène exploré dans le contexte étudié. Deuxièmement, la recherche permet d'identifier les déterminants de la QSP-L sous une triple catégorie : les caractéristiques liées à la qualité du système ; celles liées à la qualité de l'information et les caractéristiques relevant de la qualité des services. Au regard des freins constatés, des stratégies d'amélioration sont proposées dans le texte pour améliorer l'existant.

Mots clés : *Services publics en ligne ; Qualité des services publics en ligne.*

The determinants of the quality of online public service: a look at Cameroonian public administrations

ABSTRACT

The objective of this article is to identify the determinants of the quality of online public services (QSP-L) with a view to characterization in Cameroonian public administrations. To answer this, we are carrying out an exploratory interpretive research, based on a qualitative approach with the choice of the multi-site case study retained as the research design. The data collection was carried out in an experimental field bringing together four (04) Cameroonian administrations in particular, the Ministry of Finance, the Ministry of Public Service and Administrative Reform, the Ministry of Education Superior and the Ministry of Public Procurement. Based on the semi-structured interviews, the theoretical sample consists of a total of eight (08) public officials involved in the digitalization processes of public services in Cameroon. The results from manual and automated content analyzes provide two major lessons: first, the actors' understanding of the quality of online public services and the typologies of digital services observed (*Government to Citizen; Government to Employee and Government to Administration*) are palpable facts which justify the reality of the phenomenon explored in the context studied. Secondly, the research makes it possible to identify the determinants of the QSP-L under a triple category: the characteristics linked to the quality of the system; those linked to the quality of information and the characteristics relating to the quality of services. In view of the obstacles observed, improvement strategies are proposed in the text to improve the existing situation.

Keywords: *Online public services; Quality of online public service*

INTRODUCTION

Le sujet relatif à l'administration électronique a induit un changement fondamental dans l'organisation et la prestation des services publics rendus aux usagers grâce à l'usage des technologies numériques (Sabri & Khomsi, 2022). Ainsi, face aux crises et tensions socioéconomiques de plus en plus montantes, la stratégie du numérique s'impose progressivement aux gouvernements comme un mécanisme visant à instituer l'administration électronique comme levier d'amélioration de la qualité des services aux usagers (Roux, 2010 ; El Chahir & El Guennouni, 2023).

En Afrique subsaharienne en général (Sabri & Khomsi, 2022) et au Cameroun en particulier, les pouvoirs publics s'alignent également au vent de la modernisation du service en instituant par exemple la dématérialisation des procédures administratives dans de nombreux domaines d'intervention publique (dans le secteur financier, social et de sécurité, etc.) (Ngounmedje, 2023). Malgré les pressions exogènes et endogènes qui font constater des dysfonctionnements organisationnels et managériaux, il y a néanmoins lieu de relever que les lignes bougent en matière de gouvernance numérique dans le contexte étudié (Atenga, 2018 ; Yaouba et al., 2023). Ceci est appuyé par des consignes institutionnelles inscrites dans le document de Stratégie Nationale de Développement à l'horizon 2030 (SND30) faisant de la dématérialisation, le levier de la satisfaction des citoyens (partenaires, employés, usagers, etc.).

En dépit de ces efforts de réformes numériques, force est de faire remarquer que la mise en œuvre de l'administration électronique au Cameroun reste néanmoins un sujet préoccupant, car les usagers du service public continuent à manifester leur insatisfaction, réclamant sans cesse un service public en ligne de meilleure qualité (Assene, 2024). L'analyse du rapport de la banque mondiale (Juin, 2020) sur l'économie numérique du Cameroun réaffirme ce constat. Aussi, le ranking fait par le département des affaires économiques et sociales de l'ONU depuis 2008, classe le Cameroun dans le palier des pays où les citoyens ne sont pas satisfaits des prestations électroniques. A titre d'illustration, l'indice EGDI du Cameroun depuis 2008 jusqu'à nos jours est jugé faible, il n'atteint pas 30%. Cette situation persiste jusqu'à date et interpelle les praticiens et les universitaires dans la poursuite des réflexions visant à construire un idéal de changement organisationnel et inclusif.

Dans la littérature, la théorie de la diffusion de l'innovation (Rogers, 1962) inspirée des modèles d'analyse des comportements du consommateur (Engel, Blackwell & Miniard, 1995 ; Ajzen, 1991) constitue un cadre d'analyse privilégié pour traduire le double comportement d'acceptation (Chen et al., 2008) ou de résistance des individus (Peñaloza et Price, 1993) face à l'émergence d'une innovation, vecteur de changement et d'efficacité organisationnelle (Rogers, 2003). L'adoption des innovations, si jugée utile par les acteurs, propulse à un certain niveau d'efficacité et d'efficience organisationnelle alors que la résistance à l'innovation à contrario, freine le changement (Jaziri et Afef Garbaa, 2016). Pour ce dernier volet, plusieurs raisons de restrictions sont avancées dans la littérature, entre autres : les facteurs individuels (peur de voir leurs intérêts menacés, manque de confiance, peur de l'inconnu, etc.), les facteurs collectifs (incertitude d'une situation de changement, conflits entre les membres d'une organisation, etc.), les facteurs culturels (absence de conditions liées à l'orientation, sensibilisation, habilitation et manque de préparation (Bareil, 2004, p. 7), facteurs politiques (Soparnot, 2013, p. 28), les facteurs liés à la mise en œuvre du changement (formation, habilitation des employés, etc.) (Bareil, 2004).

Cette photographie théorique caractérise les comportements des usagers dans le contexte étudié dont certains sont favorables à l'acceptation des innovations numériques (Assene, 2024) ; d'autres par contre, sont plutôt attachés à l'ancienne orthodoxie du service public avec la présence physique du demandeur au lieu du service sollicité (Bityé, 2015).

Cette tendance à la réfutation des innovations se révèle comme une des sources de dysfonctionnement fonctionnel et se justifie par des facteurs individuels, culturels et ceux liés à la mise en œuvre des processus de digitalisation qui tardent à produire les effets de changement escomptés dans l'administration camerounaise. Doivent être inclus les contraintes politiques liées, entre autres : (i) à la non-harmonisation des projets digitaux dans les administrations, chacune se débrouillant à sa façon et à son rythme ; (ii) les problèmes techniques liés aux infrastructures et à la disponibilité inégale de l'énergie électrique et du réseau internet ; et (iii) l'insuffisance de formation dans le domaine.

Cet argumentaire fait également l'objet de commentaire dans les travaux des chercheurs camerounais qui tentent tant bien que mal de suggérer des solutions innovantes dans le domaine (Fossung et Warah, 2020 ; Tangmo et al, 2021). Seulement, si ces recherches existent, il faut néanmoins noter qu'elles ne couvrent pas encore l'ensemble des problématiques sur ledit sujet et surtout restent limitées aux articulations relatives à la dématérialisation dans l'environnement d'étude (Yaouba, 2023). Aussi, au regard des comportements de méfiance manifestes des usagers face à l'usage des dispositifs et outils du numérique, il devient opportun de faire observer qu'aucune approche scientifique visant à diagnostiquer les besoins réels des usagers en matière d'offre de service public numérique n'a été rencontrée dans la littérature, tout au moins dans le contexte d'étude. De ce fait, nous nous appuyons sur l'orientation de la théorie du changement prônée par Lewin (1947) face à l'innovation, pour nous interroger sur les déterminants de la

qualité des services publics en ligne, un aspect pas encore abordé par les prédécesseurs. En effet, l'auteur recommande qu'il soit préférable de conduire le changement en se focalisant sur la diminution des forces restrictives (résistance), plutôt que de chercher à augmenter les forces propulsives (adoption) (Lewin, op.cit.). Suivant cette indication, la présente recherche propose une approche de réflexion visant à identifier les spécificités des administrations publiques camerounaises en matière d'e-qualité de services. Dans le but de réduire les tensions de gestion limitant la performance numérique et la satisfaction des usagers dans l'environnement étudié. D'où la question de recherche que nous formulons comme suit : ***quels sont les déterminants de la qualité des services publics en ligne dans les administrations camerounaises ?***

Un tel questionnement invite à orienter nos travaux sous l'angle du management stratégique des actifs numériques en environnement public administratif (Hood, 1991 ; Amar et Berthier, 2007). L'enjeu d'une telle réflexion est de parvenir à une identification des besoins réels des usagers, présentée sous la forme des facteurs explicatifs du e-Qualité des services publics, pour en faire une catégorisation en fonction des types d'administration dans leur diversité de métiers. De même, dans une approche New Public Management, la recherche sera utile aux décideurs publics, car elle met à leur disposition des outils décisionnels complémentaires nécessaires à la mise en œuvre d'un modèle e-qualité de service plus efficace. Cela pourrait alors aider à répondre avec efficacité aux sollicitations politiques (formations, mise en valeur efficace des processus e-service), culturelles (sensibilisation et meilleure orientation des citoyens à l'appropriation des outils du e-government) et surtout individuelles (amélioration de la confiance des citoyens envers l'Etat et satisfaction des usagers). Pour parvenir aux résultats de la recherche, nous réalisons une recherche exploratoire qualitative (Wacheux, 1996) via la méthode des études de cas (Yin, 2023).

Cela implique à structurer ce travail en trois points ainsi qu'il suit : présentation du cadre conceptuel et théorique de l'élément qualité de service public en ligne (1) ; exposé de la méthodologie (2) et présentation des résultats et discussion de la recherche. C'est sur cette base que nous dévoilerons les perspectives de la recherche (3).

1. Ancrages conceptuel et théorique de la qualité des services publics en ligne

La modernisation d'une administration publique de nos jours passe par la digitalisation, communément appelée l'administration en ligne. Son appréhension se constitue, entre autres, autour d'une évaluation de la littérature y afférente, mais aussi des déterminants de la qualité des services publics en ligne.

1.1. Regard théorique sur la qualité du service public en ligne et son processus d'évaluation

La qualité du service public en ligne émane de l'exigence liée à la satisfaction des usagers. Pour bien appréhender cette notion, il est question de définir les notions de service public en ligne et de qualité du service public en ligne. Cette clarification des concepts nous amènera à étudier les déterminants et les modèles d'évaluation de la qualité du service public en ligne.

1.1.1. Le service public en ligne : une contingence liée à l'administration électronique

Le service public est une notion abstraite qui renvoie à l'ensemble des prestations administratives rendues aux usagers par les agents publics de l'Etat (Bityé, 2015). Cela correspond à l'ensemble des interactions immatérielles qui existent entre l'utilisateur et l'agent de l'Etat. Dans le souci de moderniser son administration et d'améliorer la qualité de service rendu aux consommateurs des prestations des services publics, les Etats africains en général et le Cameroun en particulier ont opté pour la digitalisation des services qui implique l'utilisation des technologies

de l'information et de la communication. Nous sommes passés du service public traditionnel au service public en ligne (Bityé, 2019).

Il existe une catégorie courante de l'e-service public liée aux utilisateurs des applications développées par les structures publiques. Godwin et Shaun (2011), énumèrent trois approches relationnelles de l'administration électronique : le *Government to Business* qui induit la conception des applications destinées aux entreprises et partenaires de l'Etat ; pour les citoyens, il s'agit du *Government to Citizen* et pour les employés, on parle de *Government to Employee*.

D'autres à l'exemple de Zaidi et Qteishat (2012) ont intégré une possibilité de développement des applications dans le cadre de l'e-diplomatie. Il s'agit donc des services offerts pour les états dans le cadre des coopérations bilatérales et multilatérales (*Governement to Governement*) résultant de la subdivision des partenaires de l'Etat en deux groupes : privés et publics.

Ainsi, pour bien appréhender la notion de service public en ligne, il est utile d'étudier le concept de service en ligne. Certains auteurs ont pu apporter des réponses théoriques. La conception e-service et e-business pour de nombreux auteurs (Chen et Holsapple, 2013) renvoient aux échanges dans le contexte virtuel ayant un contenu interactif offert sur internet dans le but de renforcer la relation client/ fournisseur. Selon eux, la dématérialisation d'un service traditionnel renvoie à la conception d'un service en ligne ou e-service.

Dans le contexte du management public, l'e-business renvoie à l'administration en ligne. En d'autres termes : parler de l'administration en ligne n'est autre que faire allusion au service public en ligne. L'e-service public est donc la rencontre entre l'utilisateur avec le service électronique qui commence sur une plateforme ou page d'accueil jusqu'à ce que le produit final soit livré ou la consultation et la participation active bidirectionnelle entre deux acteurs (Chadwick et May, 2003). Ces auteurs qui ont donné du contenu au service en ligne en général et en particulier au service public en ligne, proposent aussi des éléments pour évaluer sa qualité.

1.1.2. Vue synoptique du processus d'évaluation de la qualité du service public en ligne

La littérature sur la qualité d'un service renvoie à la différence entre le service proposé par les organisations et les attentes des consommateurs (Zeithmal et al., 1988 ; Agrawal et al, 2009). Il s'agit d'un jugement global du consommateur qui se fait à l'aide d'une modélisation préalable établie, qui implique la contextualisation, car il y a un aspect à prendre en compte : la variabilité d'un service. Dans le domaine électronique, l'idée mise en exergue par les auteurs cités plus haut n'est pas totalement différente. Elle fait référence à une évaluation globale ou jugement global de la prestation fournie par une organisation dans un univers virtuel (Santos, 2003). L'analyse des appréhensions faites par ses auteurs nous amène à penser que la qualité du service public en ligne est un jugement global de l'utilisateur de la prestation fournie par l'administration publique et ses attentes. Pour évaluer la qualité du service public en ligne, plusieurs modèles ont été mis en exergue et testés empiriquement à travers les déterminants. Avant de faire un état de l'art des attributs liés à la qualité, il est important de mettre en lumière les différents modèles d'évaluation de la qualité du service public en ligne.

Tableau 1 : synthèse des modèles d'évaluation de la qualité du service public en ligne

Noms des ou l'auteur(s)	Année	Noms du modèle	Déterminants	Éléments de mesure	Observations
Delone et Mclean	2023	Modèle de succès des systèmes d'information	Qualité du système	Adaptabilité, Disponibilité, fiabilité, temps de réponse et convivialité	Il est largement utilisé par les chercheurs en système d'information pour essayer de comprendre et mesurer les systèmes d'information (Petter et al., 2008). Il intègre toutes les étapes de l'expérience en ligne et analyse aussi les effets induits. Il peut être adapté aussi bien au service marchand qu'au service non marchand. Les éléments de mesure ont été spécifiés. Elle a été mise en place par les experts en développement des systèmes d'information aux USA. Elle prend en compte le modèle basique de la qualité développé par Parasuraman et al. en 1988 (SERVQUAL).
			Qualité de l'information	Exhaustivité, facilité de compréhension, personnalisation, pertinence, sécurité	
			Qualité de service	Assurance, Empathie, Réactivité	
Agarwal et al.	2009	EGOSQ 2		Information, interaction, intégration, accessibilité, Engagement émotionnel, service actif et récupération, assurance, fiabilité, transparence, soutien des citoyens	Elle a été déployée dans un contexte d'appropriation des tics excellents (Inde), les éléments de mesure n'ont pas été spécifiés. C'est une version corrigée d'EGOSQ1. Compatible uniquement pour les services non marchands.
Agrawal	2007	EGOSQ 1		Information, interaction, intégration, accessibilité, image de l'entreprise, engagement émotionnel, Récupération active des services, assurance	Elle a été déployée dans un contexte d'appropriation des tics excellents (Inde), les éléments de mesure n'ont pas été spécifiés. Il est compatible pour les services non marchands et marchands.
Papadomichelaki et al.	2009	E-GOVQual		Facilité d'utilisation, fonctionnalité de l'environnement d'interaction, contenu et apparence des informations, confiance	Modèle développé en Europe, les éléments de mesure n'ont pas été spécifiés ou catégorisés.
Zaidi et Qteishat	2012	E-GSQA	Qualité du système	Fonctionnalité (disponibilité du système, accomplissement, sécurité)	Modèle développé au Moyen-Orient (Arabie Saoudite). Elle prend en compte le canevas du modèle de William Delone et Ephraïm Mclean et est récent par rapport aux auteurs de base.
			Qualité de service	Fiabilité et Apparition des informations (efficacité de l'information et confidentialité, facilité d'utilisation)	
			Qualité d'information	Interactivité (facilité d'utilisation, confiance des citoyens, réactivité, compensation et contact	
Parasuraman et al.	2005	ES-QUAL		Tangibilité, fiabilité, réactivité, intégration de la communication, assurance, Qualité de l'information, Empathie	C'est une version digitalisée de son modèle SERVQUAL. Ici il ne catégorise pas les éléments de mesure comme c'est le cas à SERVQUAL. Le Modèle est compatible à toutes les activités.

Source : Auteurs via synthèse de la revue de la littérature

Cette synthèse de la littérature débouche sur une analyse théorico-empirique des déterminants de la qualité des services publics en ligne.

1.2 Les déterminants de la qualité du service public en ligne : un état de l'art théorico-empirique

En inscrivant cette recherche sous le prisme des théories du comportement des consommateurs (Engel, Kollat et Blackwell, 1968) et du changement organisationnel (Lewin, 1947), les études sur les déterminants de la qualité du service public en ligne ont débuté en 2000 dans les pays développés. Buckley (2003) en examinant la qualité du service électronique en rapport avec le secteur public via une approche méthodologie mixte, évoque deux paradigmes de l'évaluation de la qualité du service public en ligne : *l'école de l'utilisabilité* qui renvoie aux perceptions des usagers et *l'école de la mesure* qui prône l'évaluation permanente de cette qualité. L'auteur considère : la facilité d'utilisation, l'accessibilité, l'efficacité, l'interaction et l'assistance comme des attributs de la qualité du service public en ligne. Ses travaux généralisent tous les secteurs publics sans tenir compte du degré d'acceptation de la technologie.

Cependant, Ancarani (2005) s'appuyant sur une approche qualitative, estime qu'il ne faut pas généraliser les déterminants de la qualité du service public en ligne, car l'on doit aussi tenir compte de l'environnement. C'est dans ce sens que Moksit et Khalifa (2020) dans une orientation qualitative, ont étudié les facteurs susceptibles d'influencer la satisfaction des usagers marocains à l'égard de l'e-service public. Les conclusions de leurs travaux indiquent que les déterminants de la qualité du service public en ligne sont subdivisés en trois groupes à savoir : la qualité de l'information, la qualité du système et la qualité de service. Ses résultats s'inscrivent dans la même logique des auteurs ayant travaillé sur la performance des systèmes d'information à l'instar de Delone et Mclean (2003) et de Wang et Lia (2008). Leurs travaux ont permis aux auteurs dont la synthèse est faite au tableau 1 d'identifier les variables de chaque dimension pour certains auteurs (Chan et al., 2021) et d'autres qui n'ont pas subdivisé les déterminants, mis en exergue dans leurs travaux (Uchenna, 2020 ; Tetteh et al., 2023).

Les déterminants de la qualité de service public en ligne illustrés par les auteurs cités plus haut sont présentés dans l'annexe 1. Il est à préciser que le modèle de succès des systèmes d'information développé par Delone et Mclean (2003) n'a pas pris en compte les pays en voie de développement. C'est dans ce cadre que Cidral et al. (2018) en souhaitant trouver les déterminants de la satisfaction et de l'utilisation perçue des applications de l'apprentissage en ligne via l'approche mixte au Brésil, ajoutent un quatrième sous-groupe qui n'est autre que la « *collaboration-quality intégrant les acteurs organisationnels ainsi que les procédures organisationnelles* ».

Ce faisant, nous identifions les déterminants de la qualité de service public en ligne en souscrivant à la logique des auteurs qui ont formé l'école de la mesure dont parle Buckley (2003). Précisément, nous insistons sur la théorie unifiée de l'acceptation de la technologie (Wu Tao et Yang, 2007) avec une emphase sur le modèle d'acceptation technologique dans le but d'identifier les déterminants liés au comportement aux conditions d'utilisation de la technologie en termes d'expérience d'effort et de performance. La théorie du nouveau management public y associée, permet d'adapter notre réflexion dans le cadre des services publics à travers la diffusion de l'innovation technologique (Rogers, 1962 ; Djellal et Gallouj (2012). Celle-ci s'adapte bien au contexte des services publics administratifs, car permet d'expliquer les raisons de l'informatisation de l'appareil de l'Etat du Cameroun (Atenga, 2012).

Après avoir mis en lumière les déterminants de la qualité de service public, une clarification méthodologique s'impose pour la suite de notre travail.

2. Matériels et méthodes d'analyse

La posture épistémologique retenue dans ce travail est l'interprétativisme de nature exploratoire. Elle nous permet de mieux cerner le concept du service public en ligne dans notre contexte et ses déterminants au regard des travaux consignés dans la littérature. Dans cette veine, l'approche qualitative est retenue comme orientation méthodologique avec le choix de l'étude cas multisites comme design de recherche privilégié (Yin, 2003).

La collecte des données s'est faite à l'aide d'un guide d'entretien via la technique des entretiens semi-directifs. Sur cette base, les informations ont été recueillies auprès des gestionnaires répartis dans quatre administrations publiques-pilotes pour les besoins de notre recherche : le Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative (MINFOPRA) ; le Ministère des Finances (MINFI) ; le Ministère de l'Enseignement Supérieur (MINESUP) et le Ministère des Marchés Publics (MINMAP). Ce choix se justifie par les raisons du poids socioéconomique et financier joué par l'ensemble de ces administrations dans la nouvelle orientation de politique gouvernementale de l'Etat du Cameroun, orientée vers la modernisation des services publics et la transformation structurelle de l'économie. Celle-ci exige aux managers publics de promouvoir une offre de services publics de qualité et innovants aux citoyens dans ces domaines d'intervention publique, d'assurer une gestion financière plus efficace et objective et d'assurer un bon contrôle interne du système des marchés publics. L'échantillon théorique recueilli (au total 08 intervenants) est composé des cibles suivant la répartition (tableau 2) ci-après :

Tableau 2 : Profils des Répondants

Répondants ®	Profils	Environnement de travail	Responsabilités
R1	Bacc+5 Master Pro en Informatique et système d'information	CENADI/MINFI	Chef de service à la Division de la téléinformatique et de la Bureautique.
R2	Bacc+2 DUT en Génie Informatique	CENADI/MINFI	Chef de bureau de l'exploitation et de la maintenance des logiciels et des systèmes d'information.
R3	Doctorat PhD En Informatique Fondamentale	MINESUP/DSI	Sous-Directeur du développement des systèmes d'information et les applications. Ex-Chef de cellule à la coordination centrale du système sigipes.
R4	Doctorant Master /Pleg en Informatique fondamentale	MINESUP/DSI	Chargé d'études Assistant à la sous-direction du développement des systèmes d'information et les applications.
R5	Bacc+5 Master en gestion des systèmes d'information	MINEFI/DSI	Chef de Cellule
R6	Bacc+5 Master en Informatique	MINEFI/DSI	Chef de Cellule
R7	Doctorant/PLET Génie Informatique	MINFOPRA/DSI	Chef de Cellule
R8	Bacc+5 Ingénieur de Conception en génie logiciel	MINMAP /DSI	Cadre à la Cellule de développement et de la maintenance des systèmes d'information et de la maintenance.

Source : Auteurs via synthèse de la revue de la littérature

Nos données sont analysées au moyen de la technique d'analyse de contenu manuel et automatisé via le logiciel Nvivo 10. En insistant sur l'analyse thématique, la recherche retient comme unités d'analyse : les mots, portions de phrases et phrases entières. Le modèle de succès des systèmes d'informations revisité de Delone et Mclean (2003), nous a orienté dans la formalisation des propositions de recherche suivantes :

P1 : La qualité du système et celle de l'information déterminent la qualité du service public en ligne dans les structures de l'Etat du Cameroun

P 2 : La qualité de service ou l'assistance aux usagers détermine la qualité du service public en ligne dans les structures de l'Etat du Cameroun.

Si la revue de la littérature a permis de circonscrire les concepts dans leur nature dynamique, la posture épistémologique vient circonscrire le cadre d'analyse. Les résultats issus de nos analyses sont présentés au point suivant.

2. Résultats de la recherche, interprétation et discussion

L'implémentation du service public en ligne vise à faire progresser davantage la qualité du service rendu et à augmenter la confiance entre l'administration et les usagers. Les résultats de cette recherche présentent le contexte camerounais en la matière, tout en identifiant les déterminants de la qualité du service public en ligne.

3.1. L'univers des services publics en ligne au Cameroun : états des lieux et regard des gestionnaires

Dans ce paragraphe, il est question de mettre en exergue la compréhension des services en ligne des gestionnaires et les types de services publics en ligne.

3.1.1. Compréhension des acteurs de la notion de service public

Les résultats de l'analyse à ce niveau indiquent que la notion des services publics dans la compréhension des gestionnaires prend plusieurs connotations dans l'esprit des uns et des autres comme souligné dans le nuage de mots ci-dessous :

Figure 1 : Compréhension par les acteurs de la notion de services publics



Source : Auteurs via les résultats de l'analyse automatisée

La lecture de la figure 1 souligne que lorsqu'on parle du service public en ligne dans la sphère des administrations camerounaises, cela peut traduire plusieurs sens, entre autres : « *Dématérialisation* », « *Applications informatiques* », « *Traitements électroniques* », « *Développement des applications mobiles* ». Ces aspects corroborent les propos des répondants qui apportent de nombreuses clarifications. Pour le répondant (R1), la notion de service public renvoie à « *une technique adoptée par l'Etat et issue des nouvelles technologies de l'information et de la communication afin de converger vers la dématérialisation pour offrir ses services régaliens via*

internet au travers des applications informatiques ». Ce point de vue est enrichi par les répondants (R3), (R2), (R7) qui expliquent cette dématérialisation des services publics à travers le développement des applications destinées aux usagers. Selon les normes informatiques en vigueur. En outre, du point de vue du répondant (R8), « Le service public en ligne, c'est le traitement électronique des dossiers ou la dématérialisation de procédures administratives ou informatisation du service traditionnel ». Cette explication s'emboîte bien avec les idées défendues par les répondants (R5) et (R6).

Dans l'ensemble, ces résultats amènent à relever que pour les gestionnaires en charge de l'implémentation de l'administration électronique, un service public en ligne est une dématérialisation des procédures administratives, les services traditionnels et le développement des applications mobiles destinées aux usagers. Il s'agit pour le gouvernement d'améliorer les modèles de communication organisationnelle de l'Etat et la qualité des services publics aux citoyens. Ces vérités empiriques sont conformes aux travaux de Chahir & El Guennouni (2023).

Les services publics en ligne se présentent sous des formes variées qu'il importe de présenter au point suivant.

3.1.2. Les types de services publics en ligne au Cameroun

Les résultats soulignent que les services publics en ligne peuvent s'analyser sur plusieurs formats. En fonction du type d'administration et la nature de leurs activités, les services publics en ligne sont organisés tel qu'il est possible de les répertorier en trois catégories notamment : les services publics en ligne **Government to Citizen ; Government to Employee** et **Government to Administration**.

Le tableau 3 et la figure 2 donnent une meilleure clarification de ce pan d'analyse comme présenté ci-dessous :

Tableau 3 : synthèse de la typologie des services publics en ligne au Cameroun en fonction du type d'acteur

Government to Citizen	Government to Employee	Government to Administration
NGOMNA, Site internet dédié au Suivi des dossiers des agents publics de l'état et aux inscriptions en ligne pour les concours administratifs, Online Tax Payment, E-billing, l'e-registration, E-bulletin, E-force, CAMCIS, Nexus, tél-évaluation, Bibliothèque numérique	ANTILOPE, SYAMPE, GESPSOFT, SIGIPES, SYSTAC, REMNET (INTRANET), EASY-BULL	SIGIPES, Online Tax Payment, E-billing, l'e-registration, SYSTAC, E-force, CAMCIS, Nexus, COLEPS, Campus Numérique

Source : Auteurs via les résultats de l'analyse automatisée

Ces résultats permettent d'observer les efforts déjà opérés par les administrations camerounaises pour traduire les réalités numériques dans ce contexte précis. Une indication majeure concerne la possibilité d'adaptation des services digitaux en fonction des besoins des usagers et des spécificités des différentes administrations selon que l'on s'adresse à une administration fiscale (MINEFI) (Online Tax payment, NGOMNA, E-bulletin), une administration Educative (MINESUP) (bibliothèque numérique, tél-évaluation) ou pour tout fonctionnaire pour les demandes de services liées à la carrière professionnelle notamment : SIGIPES, ANTILOPE, etc.

La figure 2 permet d'enrichir un tel argumentaire dans le travail.

Figure 2 : Typologie des services publics en ligne



Source : Auteurs via les résultats de l’analyse automatisée

Au total, nous notons que la nomenclature des services publics en ligne disponible dans les administrations au Cameroun répond à une triple typologie : les services pour les citoyens, les agents en service pour faciliter leurs différentes tâches administratives et les services proposés aux prestataires de l’Etat du Cameroun. Ces différents types de services publics en ligne constituent une base d’analyse pour évaluer la performance des offres de services numériques à partir d’une bonne maîtrise des déterminants susceptibles d’apporter une explication plausible à la qualité des services publics en ligne (QSP-L).

3.2. Les déterminants de la QSP-L comme socle d’évaluation de la performance des offres de services numériques dans l’environnement administratif camerounais

Comme dans la plupart des pays en développement, la qualité des services et particulièrement celle des services publics demeure une vue d’esprit qui n’est pas toujours partagée par les acteurs.

3.2.1. La notion de qualité de services publics vue par les gestionnaires

Avant de mettre en lumière les déterminants de la qualité du service public en ligne résultant de cette recherche, il est important de présenter son appréhension du point de vue des répondants. Les résultats de la recherche sont illustrés dans la figure 3 ci-dessous :

Figure 3 : Compréhension de la notion de qualité des services par les gestionnaires



Source : Auteurs via les résultats de l’analyse automatisée

La lecture de la figure 3 montre que la QSP-L a trait aux éléments de « performance », l’« utilisabilité d’une application », de « réponse aux attentes des utilisateurs », de « développement des applications » et de « rapidité d’accès aux applications ».

Une analyse plus approfondie conduit à se référer aux propos des répondants qui confirment ces différentes réalités. Par exemple, pour le répondant (R4), la QSP-L renvoie aux « éléments

de performance et de l'utilisabilité d'une application mis déployés par le développeur des applications pour répondre aux attentes des utilisateurs » ou encore à la performance des applications et solutions informatiques au sens de (R5) et (R6). D'un autre côté, pour (R7), il s'agit des « indicateurs de performance d'un site ou d'une application qui assurent la satisfaction des utilisateurs » ou encore, « la capacité, l'aptitude d'une application à répondre aux attentes des usagers » selon les propos du répondant (R8). En outre, du point de vue du répondant (R3), la QSP-L « doit se faire en fonction du modèle business process modeling : identifications des besoins des utilisateurs en amont et ensuite modélisation ».

Le répondant (R1) estime pour sa part que le service public en ligne devrait être dirigé par une vision claire cela passe par une réflexion profonde (top – down) dont les réponses se retrouvent dans l'urbanisation du système d'information de l'Etat. Dans ce cadre, « la qualité du service en ligne fait allusion à la rapidité d'accès aux applications en ligne et au temps de latence lors des requêtes envoyées par les utilisateurs » suivant les dires du répondant (R2).

Globalement, faut-il alors retenir que, pour les gestionnaires, la qualité des services publics renvoie à la capacité d'une application ou un site internet à satisfaire les usagers. L'analyse des déterminants de la QSP-L conditionne la performance voulue par les acteurs. Ces résultats sont en phase avec les travaux de Bityé (2019) qui situe la qualité des services publics en ligne comme levier de satisfaction des usagers (utilisabilité et rapidité d'accès par exemple) ou encore de Ngounmedje (2023) qui traduit le service public en ligne comme un catalyseur d'efficacité publique.

3.2.2. Evaluation des déterminants de la QSP-L dans les administrations camerounaises

Les résultats de l'analyse affichent la photographie des déterminants de la QSP-L suivant la figure 4 ci-dessous :

Figure 4 : Déterminants de la qualité des services publics en ligne



Source : Auteurs via les résultats de l'analyse automatisée

La lecture du nuage de mots indique que les critères ou facteurs explicatifs de la QSP-L sont diversifiés dans l'univers des administrations publiques camerounaises. Cela se justifie par les occurrences ci-après : « accessibilité », « infrastructure informatique », « Fiabilité », « Interaction », « ergonomie », « récupération », « sincérité », « assistance », etc. Mais dans l'ensemble, la performance de la QSP-L dépend fortement de la « bonne qualité du système ».

Une analyse stricte du discours des répondants conduit à une catégorisation plus structurée et présentée dans le tableau 4 ci-dessous :

Tableau 4 : synthèse des déterminants de la qualité du service public en ligne dans les administrations au Cameroun

Evaluation Technique liée à la Qualité des services publics en ligne			Action à Prioriser
Qualité du système	Qualité de l'information	Qualité de service	
Disponibilité, infrastructure informatique, qualité du serveur, sécurité, confidentialité, accessibilité, ergonomie, rapidité	Fiabilité, disponibilité, accessibilité, sincérité, précision, intégrité, authenticité,	Interaction, contact, récupération, assistance	Sensibiliser et éduquer les usagers à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication ; Synchroniser les différentes applications en une seule application urbanisée de l'administration électronique.

Source : Construction des auteurs à partir des résultats empiriques

La lecture du tableau 4 mentionne que les déterminants de la QSP-L se définissent autour de trois niveaux d'appréciation notamment la Qualité du système, la Qualité de l'information et la Qualité des services dont les caractéristiques spécifiques sont illustrées dans le tableau 4. Il est à noter que la prise en compte des éléments liés à la collaboraty-quality est un élément très important de la démarche qualité dans la prestation des services publics en ligne des administrations au Cameroun.

Nos résultats corroborent avec ceux des auteurs comme Delone et Mclean (2003), dont les travaux ont été mis en exergue par les chercheurs ayant travaillé sur les modèles de qualité de services public en ligne et leurs déterminants en Inde (Anand et al., 2007 ; Anand, 2009), en Europe (Papadomichekali et al., 2009) et Zadi et al. (2012) , nous observons que la classification des déterminants de la qualité du service public en ligne se fait en trois groupes à savoir : (i) la qualité de l'information constituée des éléments suivants : disponibilité, infrastructure informatique, qualité du serveur, sécurité, confidentialité, accessibilité, ergonomie, rapidité ; (ii) la qualité du système quant à elle est captée à l'aide des critères suivants : fiabilité, disponibilité, accessibilité, sincérité, précision, intégrité, authenticité et enfin (iii) la qualité du service ou l'assistance aux utilisateurs est concrétisée via interaction, contact, récupération, assistance. L'approche bidirectionnelle d'un service en ligne en général et d'un service public en ligne en particulier énoncée par les auteurs (Boyer et al., 2002 ; Chadwick et May, 2003 cité par Buckley, 2003) est respectée dans le cadre de la mise en œuvre de la démarche-qualité du service public en ligne par les gestionnaires des administrations Camerounaises. Cependant, il est important de faire remarquer qu'il existe certains éléments non pris en compte par les managers publics camerounais, des aspects pourtant importants dans le processus de qualité du service en ligne dans sa composante qualité de l'information à l'instar de l'élément « *mise à jour des informations et de la sécurité de l'information* ». Son importance a été mentionnée dans les travaux des auteurs (Delone et Mclean, 2003). Ceci peut être expliqué par un élément déterminant de la démarche-qualité de service public en ligne notamment la « *collaboraty -quality* lié au soutien et à l'implication du politique. La recherche attire l'attention sur cet élément stratégique, proposé par Cidral et al. (2018) qui pourrait être mobilisé par les décideurs publics dans leur démarche de QSP-L dans le contexte camerounais.

L'exploration des déterminants de la QSP-L laisse percevoir dans le discours des répondants de nombreux freins qui anéantissent les efforts d'amélioration des administrations en matière d'offre de service numérique au Cameroun.

3.3. Vers une perspective d'amélioration de la QSP-L : identifications des freins et propositions des stratégies

Avant de mettre en évidence les stratégies d'amélioration de la QSP-L dans les administrations camerounaises, il est important au préalable de passer en revue les goulots d'étranglement fragilisant cette activité dans le contexte étudié.

3.3.1. Identification des freins à la qualité des services publics dans l'univers des administrations camerounaises

Les résultats de l'analyse conduisent aux réalités suivantes consignées dans la figure 5 ci-après :

Figure 5 : Freins relatifs à la QSP dans les administrations publiques



Source : Auteurs via les résultats de l'analyse automatisée

La lecture du nuage de mots permet de répertorier un ensemble de défaillances qui gênent les performances espérées de l'offre de services numériques visibles à travers les occurrences suivantes : « *problèmes d'électricité* », « *problème de connexion* », « *manque de moyens* », « *absence d'un cadre réglementaire* », « *absence d'uniformisation des applications à une seule plateforme de la gouvernance électronique* », etc. Les propos des répondants à ce niveau donnent plus de clarifications. Le répondant (R1) affirme que « *sans toutefois être exhaustif, nous pouvons citer plusieurs freins à la qualité du service public en ligne : la volonté politique (il existe toujours beaucoup de difficultés à faire passer les projets des services de souveraineté en ligne) ; -la peur du changement (on préfère toujours fonctionner avec les systèmes traditionnels même lorsque le système digitalisé est déjà mis en place par manque de confiance) ; - le manque de moyen pour assurer la sécurité à un niveau élevé ; - la mauvaise connexion internet pour accéder aux plateformes en ligne ; l'infrastructure matérielle et logicielle vulnérables aux menaces du cyber-espace ; et le manque vision dans la conception des plateformes.* C'est le même point de vue soutenu par les répondants (R4), (R5) et (R6). Dans le même ordre d'idée, le répondant (R2) penche sur les sous-éléments liés à « *la vitesse lente de la connexion, la présence des virus ou des logiciels douteux dans le système informatique, l'absence de sensibilisation à l'utilisation de services en ligne* ». En plus de ces difficultés, le répondant (R8), ajoute les préoccupations liées « *la méfiance ou la crise de confiance en ligne des usagers vis-à-vis de l'état, l'absence d'un cadre réglementaire qui vise la protection des données, problème d'organisation interne qui impacte sur la mise à jour et la disponibilité des informations* ». En accord avec les analyses des autres répondants, R7 insiste sur « *le manque de compétence, le manque de coordination qui engendre une multitude d'applications et de plateformes parfois pour un but précis, chaque administration crée son application* ».

Nos résultats mettent en lumière un autre élément à prendre en considération, pour évaluer la qualité du service public en ligne et identifier ses déterminants. Chardel et Dias (2023) et Raby (2004) insistent sur des apprentissages et des formations significatifs des usagers sur les technologies afin de satisfaire leurs besoins d'utilisation en ligne, tandis que Chaumon et al. (2012) insistent sur le fait que l'âge de l'utilisateur influence la satisfaction. Ainsi nous pouvons dire que les facteurs liés à l'utilisateur même déterminent la qualité du service public en ligne. Cela peut s'expliquer par la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie revisitée par Dwivedi et al. (2019) et dans les travaux de Petter et al. (2013).

de recherche mixte Quali-Quantitatif et d'un élargissement du champ d'étude. Ceci, pour rendre au mieux compte des réalités explorées dans les administrations. Cette recherche ne jette que les prémices d'une nouvelle aventure du phénomène de QSP-L, rarement étudié dans le champ des administrations publiques camerounaises en matière de desserte des services publics numériques.

BIBLIOGRAPHIE

- Agrawal, A., Shah, P., & Wadhwa, V. (2007). "EGOSQ-users' assessment of e-governance online-services: quality measurement instrumentation", *In International Conference on E-governance*. p.231-244.
- Amar, A., & Berthier, L. (2007). Le nouveau management public : avantages et limites. *Gestion et Management Publics*, 5(1), 1-14.
- Ancarani, A. (2005). Towards quality e-service in the public sector: The evolution of web sites in the local public service sector, *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(1), 6-23.
- Assene, M. (2024). L'adoption des services digitaux : cas du système d'inscription en ligne à l'université de N'Gaoundéré au Cameroun, *Revue Internationale des Sciences de Gestion*, 7(1), 898 -922.
- Atenga, T. (2018). Cheikh Mouhamadou DJIMBIRA (2016), Télévisions au Sénégal. Entre désert de contenu et sécheresse intellectuelle. *Communication. Information médias théories pratiques*, 35(2).
- Atenga, T. (2012). De la DCTI au CENADI : logiques endogènes et contraintes exogènes de la politique publique de l'informatisation du Cameroun depuis 1966, *Tic & Société*, 5, 2-3.
- Bareil, C. (2004). *Gérer le volet humain du changement*, Montréal, Les Éditions Transcontinental.
- Bityé, M. (2015). *Efficacité du marketing dans les services publics au Cameroun*. Thèse de Doctorat, FSEG, Université de Yaoundé II, Cameroun.
- Bityé, M. (2019), Gouvernance des prestations électroniques et satisfactions des citoyens- usagers dans les administrations publiques camerounaises : état de la question, enjeux et perspectives, *Association Francophone du Savoir (ACFAS)*, in Colloque Gouvernance et Innovation/ ACFAS /Université du Québec en Outaouais-Canada, 29-30, Mai.
- Boyer, J. N., & Jones, R. D. (2002). A view from the bridge: external and internal forces affecting the ambient water quality of the Florida Keys National Marine Sanctuary (FKNMS). *The Everglades, Florida Bay, and Coral Reefs of the Florida Keys: An Ecosystem Sourcebook*. CRC Press, Boca Raton, FL, p.609-628.
- Buckley, J. (2003). "E-service quality and the public sector", *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(6), 453-462.
- Chadwick, A., & May, C. (2003). Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet:"e-Government" in the United States, Britain, and the European Union. *Governance*, 16(2), 271-300.
- Chan, F.K., Thong, J.Y., Brown, S.A., & Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-94.
- Chen, L., & Holsapple, C. W. (2013). E-business adoption research: State of the art. *Journal of Electronic Commerce Research*, 14(3), 261.

- Chen, Y.C., Shang, R.A., & Lin, A.K. (2008). The intention to download music files in a P2P environment: consumption value, fashion and ethical decision perspectives, *Electronic Commerce Research and Applications*, 7(4), 411-422.
- Cidral, W. A., Oliveira, T., Di Felice, M., & Aparicio, M. (2018). E-learning success determinants: Brazilian empirical study, *Computers & Education*, 122, 273-290.
- Delone, W.H., & Mclean, E.R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update, *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Djellal, F., & Gallouj, F. (2012). L'innovation dans les services publics. *Revue Française d'Economie*, 122(2), 97-142.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model, *Information Systems Frontiers*, 21, 719-734.
- Chahir, E. M., & El Guennouni, S. (2023). Les enjeux managériaux de la digitalisation du service public : l'administration électronique comme vecteur de la qualité de service rendu aux usagers (Introduction au modèle SERVQUAL). *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 4(4-1), 553-569.
- Chardel, P. A., & Dias, M. (2023). Numérisation des services publics : les enjeux éthiques de la redéfinition du rapport citoyen-administration. *Éthique publique. Revue Internationale d'Éthique Sociétale et Gouvernementale*, 25(2).
- Engel, J. F., Blackwell, R.D., & Miniard, P. W. (1995). *Consumer Behavior* (International ed.). Dryden Press.
- Engel, J.F., Kollat, D.T., & Blackwell, R.D. (1968). *Consumer Behavior*. New York: Holt, Rinehart
- Fossung, M. F., & Warah, C. N. (2020). An Assessment of Tax Digitalisation and Tax Compliance Relationship in Cameroon: The Mediating Role of Behavioural Intentions, *Journal of Tax Research*, 10.
- Hood, C. (2011). It's public administration, Rod, but maybe not as we know it: British Public Administration in the 2000s. *Public administration*, 89(1), 128-139.
- Jaziri, R., & Garbaa, A. (2016). Les déterminants de la résistance au changement organisationnel : Le cas des universités tunisiennes. *Electronic Journal of Digital Enterprises*, 40(1).
- Lewin, K. (1947). Frontiers in Group Dynamics: Concept, Method and Reality, in *Social Science. Human Relations*, 1(1), 5-41.
- Moksit, I., & Khalifa, A. (2020). Les déterminants de la satisfaction des utilisateurs d'e-gouvernement : Revue de littérature. *Revue Management des Systèmes d'Information et Innovation*, 4(1), 4-24.
- Ngounmedje, F. (2023). Dématérialisation de l'Administration Publique et Efficacité du Service Public au Cameroun, *Revue Camerounaise d'Administration Publique*, 1, 86-112.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A multiple-item scale for assessing e-government service quality. In *Electronic Government: 8th International Conference, EGOV 2009, Linz, Austria, August 31-September 3, 2009. Proceedings 8* (p. 163-175). Springer Berlin Heidelberg.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Penaloza, L., & Price, L.L. (1993). Consumer resistance: A conceptual overview. *Advances in Consumer Research*, 20(1), 123-128.

- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E.R. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 57-62.
- Raby, C. (2004). *Analyse du cheminement qui a mené des enseignants du primaire à développer une utilisation exemplaire des technologies de l'information et de la communication en classe* (Doctoral dissertation, Université de Montréal).
- Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th Edition). New York: Free Press.
- Rogers, E.M. (1962). *Diffusion of innovations*. New York: Free Press.
- Roux, C. (2010). Les nouveaux modèles économiques des sociétés de l'Internet. Les raisons de leur apparition. *Réalités Industrielles*, 4, 42-47.
- Sabri, K., & Khomsi, H. (2022). Du service public au service au public : Revue de littérature sur la modernisation de l'administration, *Revue Internationale du Chercheur*, 3(2), 969-994.
- Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing service quality: An international journal*, 13(3), 233-246.
- Soparnot, R. (2013). Les effets des stratégies de changement organisationnel sur la résistance des individus. *Recherches en Sciences de Gestion*, 97(4), 23-43.
- Tangmo, M.M., George, F.E., & Atem, N.S. (2021). Digitalization of higher education delivery processes and the effectiveness of State University in Cameroon. *International Journal on Integrated Education*, 4(6), 300-320.
- Tetteh, J.E., Haizel-Commeah, J., & Otchere-Ankrah, B. (2023). Online Service Quality of State Organizations: A Study of Online Services of Ghana Revenue Authority, *Journal of Internet Commerce*, 22(4), 538-566.
- Uchenna, N.N. (2020). Innovation and entrepreneurship in post covid-19: A panacea For sustainable development in Africa. *African Journal of Business and Economic Development/ ISSN*, 2782, 7658.
- Wacheux F. (1996). *Méthodes qualitatives et recherche en gestion*, Economica, coll. « Gestion ».
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). "Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success", *Government Information Quarterly*, vol.25, n°4, p.717-733.
- Wu, Y. L., Tao, Y. H., & Yang, P. C. (2007, December). Using UTAUT to explore the behavior of 3G mobile communication users. In *2007 IEEE international conference on industrial engineering and engineering management* (p. 199-203). IEEE.
- Yaouba, B., Halidou, M., Nga Nkouma Tsanga, R.C. et Guidkaya, Z. (2023). « Etude exploratoire des facteurs clés de succès et des obstacles à la dématérialisation des procédures dans l'administration publique camerounaise », *Revue Internationale des Sciences de Gestion*, vol.6, n°1 (Feb. 2023).
- Yin, R. (2003). *Case study research – Design and methods*, 3e édition, Thousand Oaks, Sage.
- Zaidi, S. F. H., & Qteishat, M. K. (2012). "Assessing e-government service delivery (government to citizen)", *International Journal of Ebusiness and Egovernment Studies*, vol.4, n°1, p.45-54.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52(2), p.35-48.

ANNEXE : GUIDE D'ENTRETIEN

GUIDE D'ENTRETIEN AU PERSONNEL ET RESPONSABLE DES DIVISIONS DES SYSTEMES D'INFORMATION DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

Nous sommes une équipe de recherche spécialisée en marketing et management des organisations publiques en Afrique. Dans le cadre d'une conférence internationale, nous conduisons une étude sur : *les déterminants de la qualité du service public en ligne : Un regard sur les administrations au Cameroun*. Pour cela, nous rencontrons un certain nombre de personnes, qui comme vous, sont des responsables des divisions des systèmes d'information et ont eu la courtoisie de bien vouloir accepter cet entretien qui va durer environ 45 minutes. Notre conversation va être strictement anonyme. Autant vous dire que vous pouvez émettre toutes vos opinions, le plus naturellement possible, sans aucune contrainte. Tout ce que vous nous direz sera intéressant, jusqu'au plus petit détail. Si vous le permettez, nous souhaitons enregistrer la conversation, pour éviter de perdre un détail important dans votre discours. La bande sera systématiquement effacée, une fois analysée.

Thème 1 : Identification du profil des répondants

1. Quel poste occupez-vous dans cette direction ?
2. Depuis combien de temps ?
3. Quel est votre cursus universitaire ou secondaire ?
4. Quelles sont les missions de cette division en général et vos missions spécifiques ?

Thème 2 : Compréhension de la qualité du service public en ligne par les acteurs

1. Quelle est votre conception du service public en ligne ?
2. Quels sont les services en ligne disponible au sein de votre structure ? quels sont ceux qui sont le plus sollicités ?
3. A quoi pensez-vous exactement lorsqu'on fait allusion à la notion de « qualité du service public en ligne » ?

Thème 3 : Evaluation de la Qualité des services en ligne et identifications des indicateurs de service clés

1. Par quels facteurs appréciez-vous la qualité des services publics en ligne dans votre administration ?
2. Quels sont selon vous les sous-ensembles qui constituent les exigences de qualité du service public en ligne dans votre structure ?
3. Pouvez-vous nous mentionner les éléments constitutifs de ses sous-ensembles ?
4. Parmi ses éléments cités, quels sont ceux que vous estimés les plus importants ?
5. Que faites-vous afin d'améliorer la qualité en ligne des différents services offerts aux usagers ?
6. Selon vous, quels sont les freins à un service public en ligne plus efficace dans votre structure ?
7. Quelles sont vos suggestions personnelles d'amélioration en tant que praticiens dans le domaine ?

Merci d'avoir accepté de participer à cet exercice de collecte d'information sur la thématique présentée plus haut.