

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE**

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANANGEMENT
ENSM. Pôle Universitaire de KOLÉA**



MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

Master en Management E-gouvernement

**L'impact de l'administration électronique sur la prestation des
services gouvernementaux vers les entreprises :
Cas de site jibayatic DGE**

Élaboré par : Ben abdennebi Asma

Encadré par : Pr Mezhouda Abdelmalik

Année 2018/2019

Résumé

L'objectif de cette étude consiste à mesurer l'impact de l'administration électronique sur la qualité des services publics G2B, A travers une démarche quantitative nous avons évalué la qualité des services publics en ligne de la direction des grandes entreprises au sein de la direction générale des impôts.

Les résultats apportés par notre enquête réalisée auprès de 90 grandes entreprises utilisant le site Jibayatic, montrent que l'administration électronique a un impact positif sur la qualité des services publics G2B. Comme elle joue un rôle important dans l'amélioration des services publics fournis aux usagers

Mots-clés : l'administration électronique, la qualité, les services publics, l'e-gouvernement, G2B

Abstract

The objective of this study is to measure the impact of the e-administration on the quality of G2B public services. Using a quantitative approach we tried to assess the quality of public services online provided by the grand enterprises direction in the general direction of taxes.

The results of our survey conducted among nearly 90 companies that jibayatic website show that e-administration has a positive impact on the quality of G2B public services and plays an important role in improving the quality of public services provided to users.

Keywords : e-administration, public services, quality, e-government, G2B.

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العامة الموجهة للمؤسسات باستخدام المنهج الكمي قامت الباحثة بتقييم جودة الخدمات العامة الإلكترونية التي تقدمها مديرية المؤسسات الكبرى بالمديرية العامة للضرائب.

أظهرت نتائج الاستبيان الموزع ما يقارب 90 مؤسسة كبرى من المؤسسات التي تستخدم موقع جبايتيك أن الإدارة الإلكترونية لها تأثير ايجابي ومعنوي على جودة الخدمات العامة الموجهة للمؤسسات، كما أنها تلعب دورا مهما في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الجودة، الخدمات العامة، الحكومة الإلكترونية، خدمات الحكومة لقطاع

الأعمال

REMERCIEMENTS

Tout d'abord, Je remercie Dieu tout puissant de m'avoir donné le courage, la volonté et la patience pour réaliser ce travail.

Je tiens à remercier Mr Mezhouda Abdelmalik mon encadreur à ENSM pour son suivi, orientation et soutien tout au long de la recherche.

Je remercie tous les employés de la direction des grandes entreprises pour ses aides et ses suivi tout au long du stage.

Je souhaite remercier tout particulièrement ma famille pour son soutien et ses encouragements durant la période de cette recherche, et tout au long de ma scolarité.

Enfin mes remerciements s'adressent à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail de recherche.

Sommaire

RÉSUMÉ	i
REMERCIEMENTS	ii
TABLE DES MATIERES	iii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DES FIGURES	vi
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES	vii
INTRODUCTION	2
CHAPITRE I : REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL	
1.REVUE DE LITTÉRATURE.....	5
2.CADRE CONCEPTUEL.....	9
2.1.LES CONCEPTS LIÉS À L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE :.....	9
2.1.1.Définition de l'e-gouvernement :.....	9
2.1.2.Les domaines de l'e-gouvernement :.....	10
2.1.3.Définitions de l'administration électronique :.....	11
2.1.4.Les espaces de l'e-administration :.....	12
2.1.5.Les quatre dimensions et approches de l'administration électronique :.....	14
2.1.6.La chaîne de valeur de l'administration électronique :.....	15
2.1.7.Les avantages de l'administration électronique :.....	16
2.1.8.Facteurs clés de réussite de la mise en place d'une administration électronique :.....	18
2.2.Les concepts liés aux services publics.....	19
2.2.1.Définitions du service public :.....	19
2.2.2.Les principes du service public :.....	20
2.2.3.Typologie des services publics :.....	21
2.2.4.Qualité de service public :.....	21
2.2.6.Définitions du service public en ligne:.....	22
2.2.7.Les services en ligne G2B :.....	23
2.2.8.La mesure de qualité de service public en ligne.....	23
3.Modèle de recherche :.....	25
CHAPITRE II: CADRE METHODOLOGIQUE	
1.Méthodologie de la recherche :.....	27
1.1.Approche épistémologique :.....	27
1.2.Approche méthodologique :.....	27
1.3.Méthode de collecte des données :.....	27
1.4.Instrument de mesure :.....	28
1.5.Le questionnaire :.....	28
1.5.1.La structure du questionnaire.....	28

1.5.2.Les échelles de mesure :.....	29
1.6.Population et Échantillonnage.....	29
1.6.1.Taille de l'échantillon :	29
1.7.La procédure d'analyse des données.....	29
1.7.1.L'Analyse de données :.....	29
2.Contexte organisationnel :.....	30
2.1.Présentation de l'organisation d'accueil La direction des grandes entreprises :	30
2.1.1.Création de la DGE :	30
2.1.2.Organisation de la DGE :	30
2.1.3.L'organigramme de la DGE :.....	30
2.1.4.Les critères d'éligibilité à la direction.....	32
2.1.5.Les missions de la DGE :	32
2.1.6.Le service d'accueil :.....	32
2.1.7.Évolution population et recouvrement de la DGE	33
2.2.Le nouveau système fiscal JIBAYATIC :.....	33
2.2.1.Introduction des procédures de télé déclaration et télépaiement fiscaux JIBAYATI.....	33
2.2.2.Les avantages de la procédure de télé-déclaration et de télépaiement	34

CHAPITRE III: RESULTATS ET DISCUSSIONS

1.PRESENTATION DES RESULTATS.....	36
1.1.Présentation de la caractéristique de l'échantillon :	36
2.Traitement et analyse des données :.....	41
2.2.Fiabilité des échelles de mesure :.....	41
2.3. Description des dimensions en fonction des réponses de l'échantillon de l'étude:	42
2.4.L'analyse des régressions linéaire simple :	48
3.Synthèse des résultats de l'étude :.....	51
Conclusion	54

ANNEXE A – Questionnaire

ANNEXE B - STATISTIQUES DE FIABILITE ALPHA DE CRONBACH DES ITEMS ET DIMENSIONS

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: définitions de l'e-gouvernement.....	9
Tableau 2: définitions de l'administration électronique.....	12
Tableau 3 : Evolution population de la DGE.....	33
Tableau 4 : Evolution du recouvrement de la DGE.....	33
Tableau 5: répartition de l'échantillon selon la distance entre la DGE et l'entreprise	36
Tableau 6 : répartition de l'échantillon selon le secteur d'activité de l'entreprise.....	37
Tableau 7 : répartition de l'échantillon selon la période d'utilisation de site jibayatic.....	38
Tableau 8 : répartition de l'échantillon selon Le service préféré	39
Tableau 9 : répartition de l'échantillon selon le rencontre de problème avec le site jibayatic	40
Tableau 10 : Statistiques de fiabilité Alpha de Cronbach de tous les éléments	41
Tableau 11 : L'intervalle des moyennes minimales et maximales	42
Tableau 12 : Description des items de la dimension Design et fonctionnalité.....	42
Tableau 13 : Description des items de la dimension facilité d'utilisation.....	43
Tableau 14 : Description des items de la dimension disponibilité et fiabilité des informations	43
Tableau 15 : Description des items de la dimension accessibilité.....	44
Tableau 16 : Description des items de la dimension sécurité, confiance et transparence ...	44
Tableau 17 : Description des items de la dimension l'interactivité entre l'administration et les usagers	45
Tableau 18 : Description des items de la dimension simplification des procédures administratives	46
Tableau 19 : Description des items de la dimension de la rapidité de prestation de service	46
Tableau 20 : Description des items de la dimension autre gains.....	47
Tableau 21 : Description des items de la dimension perception globale.....	47
Tableau 22 : Les résultats d'analyse des régressions simples	48
Tableau 23 : Synthèse des résultats obtenus.....	50

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Les 3 grands domaines du e-gouvernement	11
Figure 2: les différents espaces de développement de l'e-administration	13
Figure 3 : Les 4 grandes dimensions de l'administration électronique	14
Figure 4: chaîne de valeur de l'e-administration	16
Figure 5:Le Model de notre recherche	25
Figure 6 : l'organigramme de la DGE	31
Figure 7: répartition de l'échantillon selon la distance entre la DGE et l'entreprise	37
Figure 8 : répartition de l'échantillon selon le secteur d'activité de l'entreprise	38
Figure 9 : répartition de l'échantillon selon la période d'utilisation de site jibayatic	39
Figure 10 : répartition de l'échantillon selon Le service préféré.....	40
Figure 11 : répartition de l'échantillon selon le rencontre de problème avec le site jibayatic	41

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

- **e-gouvernement** : gouvernement électronique
- **e-administration** : administration électronique
- **e-service** : service en ligne
- **e-société** : société électronique
- **e-démocratie** : démocratie électronique
- **e-voting** : vote électronique
- **e-gestion** : gestion électronique
- **e-logistique** : logistique électronique
- **G2B** : gouvernement to business
- **G2C** : gouvernement to citizen
- **G2G** : gouvernement to gouvernement
- **G2E** : gouvernement to employee
- **TIC** : technologie de l'information de la communication
- **ERP** : entreprise resource planning
- **PGI** : progiciels de gestion intégrée
- **TVA** : taxe sur la valeur ajoutée
- **BTP** : bâtiment et travaux public
- **ONU** : organisation des nations unies
- **OCDE** : organisation de coopération et de développement économique
- **SPSS** : statistical package for the social sciences

INTRODUCTION

De nos jours, le monde a connu une évolution rapide des TIC (technologie de l'information et de la communication) et l'utilisation massive de l'internet. Cette évolution conduit les administrations publiques à changer leurs pratiques et méthodes de gestion des services publics (réformer les procédures administratives internes en arrière guichet) et les méthodes dont elle agit avec les différentes parties prenantes telles que les citoyens, les entreprises et les organismes gouvernementaux (changer les voies de prestation des services aux usagers). Ces pratiques ont contribues à la naissance du nouveau concept de l'administration électronique.

L'administration électronique vue comme « *l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) et en particulier de l'Internet en tant qu'outil visant à mettre en place une administration de meilleure qualité envers les citoyens* » (OCDE, 2004, p. 26)

La qualité des services électroniques est devenue de plus en plus importante, au point que le succès d'une administration électronique est jugé par la qualité de ses services en ligne. La mesure de la qualité des services électroniques était très développée ces dernières années avec l'utilisation croissante des services électroniques. Les recherches sur la mesure et l'amélioration de la qualité des services électroniques se poursuivent nettement.

Cette étude a pour objectif principal de mesurer l'impact de l'administration électronique sur la prestation des services publics à travers l'évaluation de la qualité des services publics en ligne de site jibayatic. Afin d'atteindre cet objectif de recherche une approche quantitative a été adoptée.

Le choix de notre sujet de recherche porte sur la nouveauté de sujet de l'administration électronique et l'importance de ce sujet pour les administrations publiques Il peut apporter une grande valeur théorique et managériale pour les administrations publiques et les futures recherches des étudiants.

A cet effet, nous nous sommes intéressés d'effectuer notre stage au sein de la direction des grandes entreprises, car aucune évaluation n'a été faite pour mesurer l'impact de ce nouveau service en ligne sur la qualité de service public dans la DGE

A travers notre recherche nous tenant à apporter des éléments de réponses à la problématique suivante : **Est-ce que l'adoption de l'administration électronique via le site Jibayatic au sein de la direction des grandes entreprises améliore la qualité des services gouvernementaux vers les entreprises ?**

Pour répondre à cette problématique, il nous semble important d'examiner les hypothèses suivantes :

L'hypothèse principale : l'administration électronique au sein de la DGE améliore la qualité des services publics.

De cette hypothèse principale découlent les six (06) sous hypothèses suivantes :

H01: Le design et fonctionnalité de site jibayatic ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE

H02 : La facilité d'utilisation de site jibayatic a un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE

H03: La disponibilité et fiabilités des informations dans le site jibayatic ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE

H04: L'accessibilité au site jibayatic a un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE

H05: La sécurité, confiance et transparence de site jibayatic ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE

H06: L'interactivité entre l'administration et les usagers sur site jibayatic a un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE.

Afin de développer notre sujet de recherche, nous avons jugé utile de deviser notre travail en trois chapitres qui sont présentés comme suit :

- Le premier chapitre : la revue de littérature et cadre conceptuel de l'étude.
- Le deuxième chapitre : portera le cadre méthodologique ainsi que la présentation de l'organisme d'accueil.
- Le troisième chapitre : portera sur les résultats et discussion, dans lequel nous présenterons les résultats de l'enquête.

**CHAPITRE I:REVUE DE
LITTÉRATURE
ET CADRE CONCEPTUEL**

Le chapitre I est réservé à la revue de littérature relative à la relation entre l'administration électronique et le service public quand à la deuxième partie nous détaillons les concepts liés à ces deux variables a fin de déterminer le modèle de recherche de ce présent mémoire.

1. REVUE DE LITTÉRATURE

Depuis quelques années, la plupart des organismes de services publics sont soumises aux changements de leur environnement juridique et politique, social, stratégique mais aussi technique. Cela est dû à l'émergence de la société de l'information et la révolution technologique que représente la diffusion des technologies de l'information et de la communication, ce qui a considérablement altéré la capacité de ces organismes à traiter et échanger des informations. Là où un nouveau concept appelé e-administration est apparue. L'administration électronique est la prestation de services gouvernementaux via des voies électroniques aux usagers (des citoyens et des entreprises), plusieurs travaux de recherche se sont intéressés à l'évaluation de ces services électroniques G2B et G2C.

La question de l'e-administration a été abordée par (bal, 2004), cette étude vise principalement les objectifs de l'administration électronique pour les administrations publiques et les administrés. Tels que la contribution de l'e-gouvernement à l'amélioration des performances des services publics pour rendre l'administration plus efficace et plus performante. Elle voit l'e-gouvernement comme un vecteur de gains de productivité.

L'administration électronique a des objectifs tels que : L'offre d'un service public en ligne rapide et à moindre coût, la simplification des procédures administrative pour les administré, la satisfaction des besoins des citoyens et des entreprises, elle facilite l'accès des citoyens aux services administratifs, la disponibilité de l'information 7jours sur 7 et 24 heures sur 24 aux guichets électroniques des administrations publiques.

Un autre chercheur (Roux-Morin, 2010) a tenté de déterminer la relation entre l'administration électronique et la qualité de service public , une enquête a été effectué dans trois caisses d'Allocations familiales sur la satisfaction des allocataires envers le site « www.caf.fr », 94 % des allocataires ont visité ce site et ils déclarent qu'ils sont satisfaits; le résultat de l'enquête a signifié que l'administration électronique a un impact significatif sur la qualité de service public et la satisfaction des usagers , vu qu'elle est considérée

comme un outil pour satisfaire les besoins explicites, implicites ou les attentes des usagers et un outil stratégique pour améliorer le service rendu aux citoyens.

Une autre étude a été réalisée par (Boudreau, 2009) Pour montrer la relation entre les leviers technologiques de l'e-gouvernement et la qualité des services. Il a analysé le fonctionnement de six services offerts par des administrations publiques du Québec sur internet. Les résultats de l'étude ont montrés que les mécanismes technologiques dans l'e-gouvernement ont contribué à l'amélioration de la qualité des services; il a cité les six axes d'amélioration de la qualité des services publics dans l'administration électronique tels que : la facilité et l'étendue des accès à l'information et aux services; la rapidité de traitement des demandes; la fiabilité des données et l'objectivité des décisions administratives; l'offre d'information et de services sur mesure; la mise à jour instantanée des informations relatives aux services et la simplification des procédures administratives.

(Kasubiene & Vanagas, 2007) Dans leur article, ont analysé la conception de l'e-gouvernement afin de clarifier des aspects importants de l'évaluation de la qualité des services en ligne gouvernementaux. Ces discussions ont mis l'accent sur le fait que le citoyen devrait être au centre de la qualité des services publics en ligne.

Ils ont souligné que tout processus d'évaluation de la qualité des services devrait commencer par l'étude des besoins des citoyens. Cependant, cet article n'a pas non plus identifié de construction spécifique pour mesurer la qualité de service de l'e-gouvernement.

L'étude de (Papadomichelaki & Mentzas, 2009) est le premier travail empirique dans ce domaine qui a réellement développé les concepts du modèle de qualité de service du gouvernement électronique, nommé par les auteurs sous le nom de e-GovQual. Ils ont initialement défini six dimensions de qualité tels que : Facilité d'utilisation, Confiance, Fonctionnalité de l'environnement d'interaction, Fiabilité, Contenu et apparence des informations et Soutien des citoyens, définies par 33 attributs de qualité de l'e-gouvernement. Ce modèle théorique a ensuite été évalué avec une étude empirique de 630 réponses en ligne. Les résultats de l'étude utilisant l'analyse factorielle ont abouti à quatre dimensions de qualité «Fiabilité, efficacité, soutien des citoyens et confiance» en utilisant

25 attributs de qualité après évaluation de la liste originale de 33 attributs de qualité de l'e-gouvernement. La limite de l'échelle est qu'elle n'a été testée que sur les utilisateurs et non sur les utilisateurs potentiels des sites gouvernementaux. En outre, il fallait incorporer des éléments spécifiques liés au gouvernement électronique dans un contexte spécifique plutôt que des éléments généraux du commerce électronique.

(Alanezi, Kamil, & Basri, 2010) ont proposé une échelle comprenant sept dimensions et 26 éléments pour mesurer la qualité des services électroniques dans un domaine d'administration électronique. Les sept dimensions de cette échelle sont: «conception du site Web, fiabilité, réactivité, sécurité / confidentialité, personnalisation, information et facilité d'utilisation» Cependant, c'est un modèle conceptuel et n'a pas été testé empiriquement. Les dimensions incluaient les dimensions SERVQUAL et deux autres dimensions (information et facilité d'utilisation), mais elles ne justifiaient pas la manière dont ces dimensions s'appliquent spécifiquement au contexte de l'e-gouvernement.

L'étude de (Bhattacharya, Gulla, & Gupta, 2012) est le seul document empirique qui a tenté d'élaborer une échelle permettant de mesurer la qualité des services de gouvernement électronique dans le contexte indien. Ils utilisent la procédure de Churchill (1979) pour élaborer l'échelle de mesure de la qualité des services d'administration électronique. Les constructions qu'ils utilisent sont «la commodité du citoyen, la facilité d'utilisation de l'information, la transparence des transactions, la complète information, l'utilité de l'information, l'adéquation technique, la sécurité et la confidentialité». L'étude analyse dans quelle mesure les services offerts par les portails gouvernementaux en Inde répondent aux besoins des citoyens. L'étude empirique a été réalisée sur 441 réponses d'utilisateurs de deux sites Web populaires de gouvernement électronique (www.ircctc.co.in et www.incometaxindiaefiling.gov.in).

Une étude a été réalisée par (Sikkut, Jürgenson & Rozeik, 2015) sur l'évaluation des services électroniques gouvernementaux G2B et G2C en Estonie. Cette évaluation est concentrée sur la comparaison des services électroniques et des services traditionnels de l'Etat, elle se regroupe en deux :

- L'évaluation de l'efficacité des services électroniques fournis aux utilisateurs (citoyens et entreprises) était le gain de temps et d'argent (délais et coût).
- l'évaluation de l'efficacité a pour objectif de déterminer l'impact des services électroniques sur l'amélioration de la qualité des services publics, cette relation entre les services électroniques et la qualité des services publics a été mesurée à l'aide de ces indicateurs: la disponibilité des services publics; simplicité et conformité des services publics; transparence et réduction des erreurs dans les processus procéduraux.

(Guruli, Bakradze, Khorbaladze, & Evgenidze, 2015) ont mené une étude sur l'évaluation de l'efficacité et de l'efficacité des services électroniques en Géorgie. L'étude est basée sur l'évaluation de cinq plates-formes de services électroniques (G2B & G2C) selon trois normes : les délais ; les coûts et la qualité du service fourni, la qualité de service a été mesurée en utilisant quatre indicateurs : la disponibilité du service public, la simplicité d'utilisation, la transparence et la réduction des affaires de corruption

(Rasyid & Alfina, 2017) ont proposé un modèle pour évaluer la qualité d'un service électronique dans le contexte e-gouvernement en Indonésie. Le modèle a été défini en analysant trois recherches connexes sur les services gouvernementaux en ligne. Le modèle comprend sept dimensions: conception Web, fiabilité, réactivité, confidentialité et sécurité, personnalisation, information et facilité d'utilisation. Sous ces sept dimensions, il y a 35 attributs différents. Le modèle proposé avait été utilisé pour évaluer la qualité du service électronique de BPJS Kesehatan, en particulier son enregistrement préalable. Les tests de validation et de fiabilité montrent que sur les sept dimensions et les 35 attributs proposés, seuls quatre dimensions et 15 attributs conviennent à l'étude de cas. Le résultat montre que le service d'enregistrement électronique BPJS Kesehatan offre de bonnes dimensions en termes de fiabilité et de réactivité, tandis que, du point de vue de la conception Web et de la facilité d'utilisation, le service électronique doit encore être optimisé

On constate que la majorité des recherches se croise sur les critères suivants comme mesures de la qualité des services en ligne : la facilité d'utilisation, la disponibilité des informations, la sécurité et la fiabilité, la transparence et l'interactivité.

Ces recherches ont été réalisées dans des contextes des pays un peu développés où les services en ligne font partie de leur culture. Nous allons essayer d'étudier la qualité des services publics en ligne dans un contexte algérien où la qualité des services en ligne n'est pas vraiment répondeur, surtout dans un service à un caractère d'obligation, prenant le cas de la DGE, les entreprises sont obligées de faire les déclarations et les paiements via le site jibayatic.

Nous nous basant sur les études précédentes pour évaluer la qualité de services en ligne afin de mettre en évidence l'impact de l'administration électronique sur les services publics G2B, les mesures de l'évaluation retenues sont: design et fonctionnalité; facilité l'utilisation; la disponibilité et fiabilité des informations; l'accessibilité; la sécurité, confiance et transparence & l'interactivité.

2. CADRE CONCEPTUEL

2.1. LES CONCEPTS LIÉS À L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE :

2.1.1. Définition de l'e-gouvernement :

Selon Gilles St-Amant (2005, p16) L'e-gouvernement est un concept qui est apparu dans les administrations publiques vers la fin des années 80, cette notion peut prendre plusieurs définitions comme le résume le tableau suivant :

Tableau 1: définitions de l'e-gouvernement

Auteurs	Définition
(Arthur, 2000, p. 5)	<i>« le gouvernement en ligne est l'adoption par les collectivités publiques des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans son rapport avec le souverain, et dans sa relation avec les administrés, collaborateurs et partenaires du service publique »</i>
(ONU, 2008, pp. 59-60)	<i>« l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) pour améliorer les activités des organisations du secteur public et de leurs agents. De tels efforts peuvent être dirigés vers la prestation de services aux citoyens (front-office), ou à la modernisation des pratiques du travail et à la réalisation et amélioration de l'efficacité opérationnelle des bureaux (back-office) »</i>

(ITA, 1999)	<p>« <i>Le gouvernement électronique décrit l'utilisation de nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) pour soutenir le fonctionnement des gouvernements et des administrations publiques. Généralement, trois effets principaux sont anticipés :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Des services améliorés et plus efficaces aux entreprises et aux citoyens ;</i> ✓ <i>Une plus grande efficacité et plus de transparence de l'administration gouvernementale ;</i> ✓ <i>Des économies pour le payeur de taxes »</i>
(Cordeau, 2016, p. 13)	<p>« <i>Les politiques et les actions des administrations publiques destinées à renforcer la qualité des services aux citoyens, à rehausser l'accessibilité et l'aptitude à réagir, et à réduire les coûts des transactions en déployant des plates-formes électroniques intégrées multicanaux »</i></p>

Source : Élaboré par nos soins

D'après ces définitions, nous pouvons conclure que l'e-gouvernement est basé sur l'utilisation des TIC pour offrir des services publics de qualité aux usagers et pour améliorer les activités des gouvernements et les administrations publiques.

2.1.2. Les domaines de l'e-gouvernement :

Les grands domaines de l'e-gouvernement ils ont été définis par les deux auteurs (Heeks & Ntiro), d'après (Ntiro, 2000) il y a trois domaines principaux dans l'e-gouvernement sont : amélioration des procédures gouvernementales « E-administration »; connections des citoyens « E-citoyens et E-services » et renforcement des interactions extérieures « E-société ».

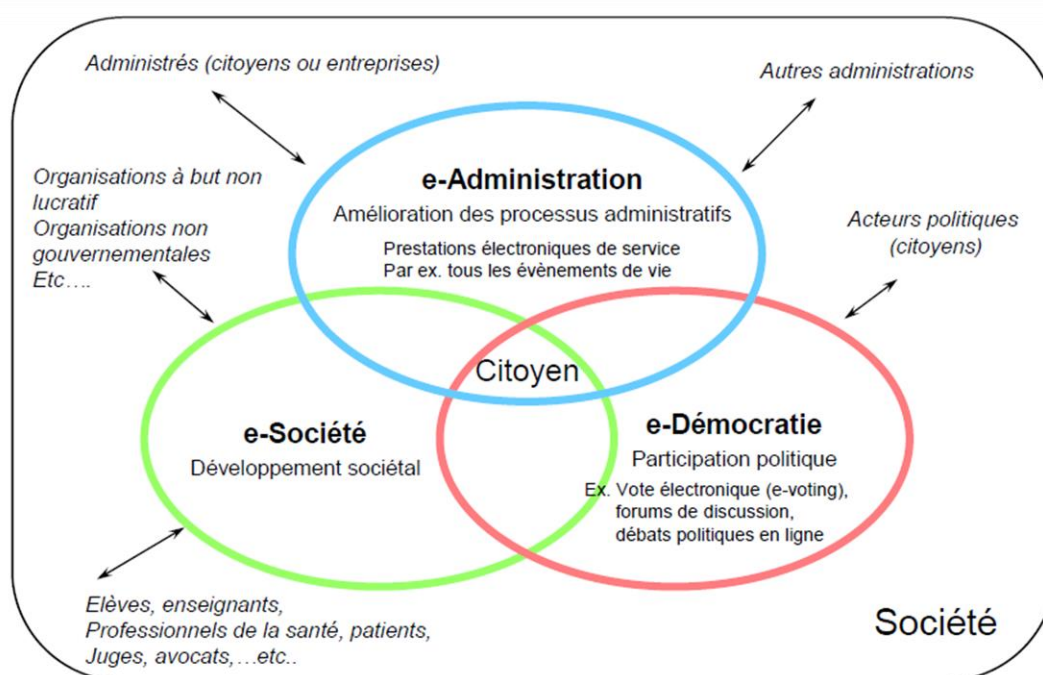
Ces trois grands domaines ont été expliqués par (Heeks, 2001, pp. 16-17) de la manière suivante :

1. la **e-administration** : est l'application du e-gouvernement dans sa relation avec les citoyens et les entreprises en tant qu'administrés. C'est le domaine de la prestation électronique de service qui consiste à offrir aux administrés - citoyens et entreprises- la possibilité de procéder en ligne à leurs transactions avec l'administration publique ;

2. la **e-démocratie** : est l'axe du e-gouvernement qui développe la relation avec le citoyen en tant qu'acteur politique. C'est le domaine du e-voting (ou vote électronique), mais aussi des forums de discussion pour permettre aux citoyens d'échanger et d'enrichir les débats politiques ;

3. la **e-société** : est l'axe de développement des technologies de l'information et de la communication dans la société.

Figure 1 : Les 3 grands domaines du e-gouvernement



Source : (Aidonidis & Pauletto, 2007, p. 4)

2.1.3. Définitions de l'administration électronique :

Plusieurs définitions de l'administration électronique sont actuellement utilisées dans le monde et elles diffèrent selon le but de la définition, le tableau suivant présente un échantillon des définitions de l'administration électronique :

Tableau 2: définitions de l'administration électronique

Auteur	Définition
(OCDE, 2004, p. 26)	« Est l'utilisation des technologies de l'information et de la communication et en particulier de l'Internet en tant qu'outil permettant de mettre en place une administration de meilleure qualité »
(Assar & Boughzala, 2007, p. 20)	« l'applications des technologies de l'internet pour l'informatisation et la mise en ligne des procédures administratives et le développement de nouveaux services publics interactifs et transactionnels »
(Assar & Boughzala, 2007, p. 20)	« la réorganisation des administrations et la réforme de l'Etat afin d'améliorer l'efficacité et la qualité des services rendus aux citoyens et aux entreprises tout en réduisant les coûts et les délais »
(Cordeau, 2016, p. 12)	« Est l'ensemble des technologies et des usages liées à la possibilité de s'informer , d'être orienté mais aussi de réaliser des démarches administratives, via les services en ligne comme internet ou les centres d'appels , elle se traduit par un accès aux informations publiques, que ce soit pour l'administré, le citoyens, mais aussi par des services en ligne facilitant les démarches »

Source : Élaboré par nos soins

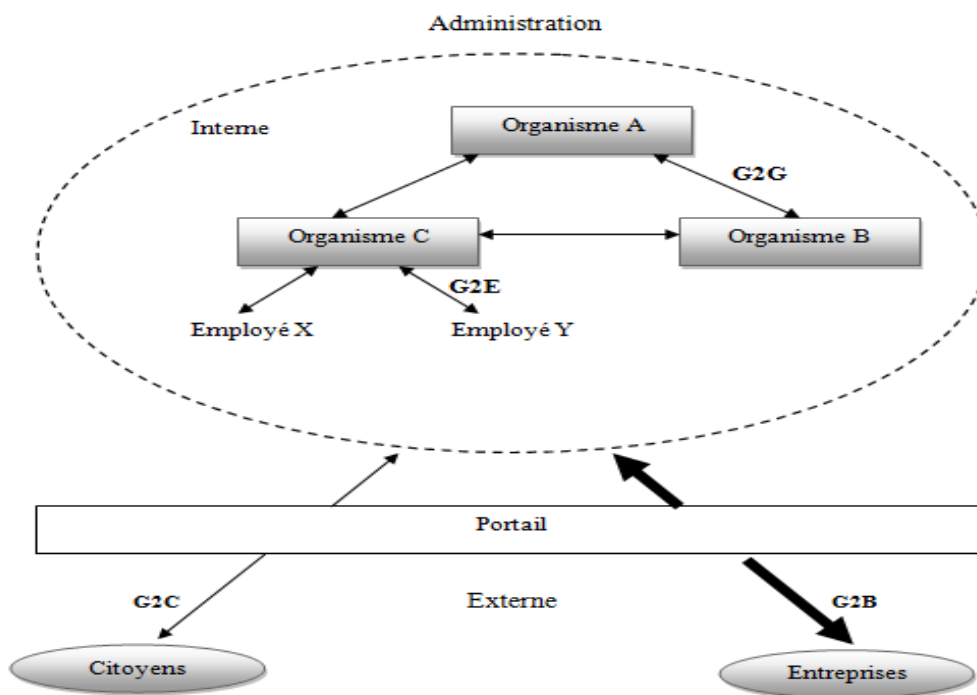
D'après ces définitions, nous pouvons dire que l'e-administration consiste à combiner les TIC avec les processus administratifs pour servir les citoyens et les entreprises de façon efficace et améliorer le fonctionnement interne de l'administration.

2.1.4. Les espaces de l'e-administration :

Il y a quatre catégories ou d'espaces de développement pour l'administration électronique selon (Assar & Boughzala, 2007, p. 21)

- L'e-administration G2G (Government to Government) : concerne le développement de services et d'applications pour établir ou améliorer la coopération et la collaboration entre les services de différentes institutions gouvernementales ;
- L'e-administration G2E (Government to Employee) : concerne le développement de services au sein même de l'administration à destination des employés et fonctionnaires des services publics tels que l'informatisation des procédures de remboursement des frais de mission ;
- L'e-administration G2C (Government to Citizen) : concerne le développement de services à destination de l'individu en tant que citoyen , tels que le téléchargement de formulaires administratifs ;
- L'e-administration G2B (Government to business) : Concerne le développement de services gouvernementaux à destination des entreprises et des acteurs de l'économie, un exemple de tels services est la déclaration en ligne de la TVA.

Figure 2: les différents espaces de développement de l'e-administration



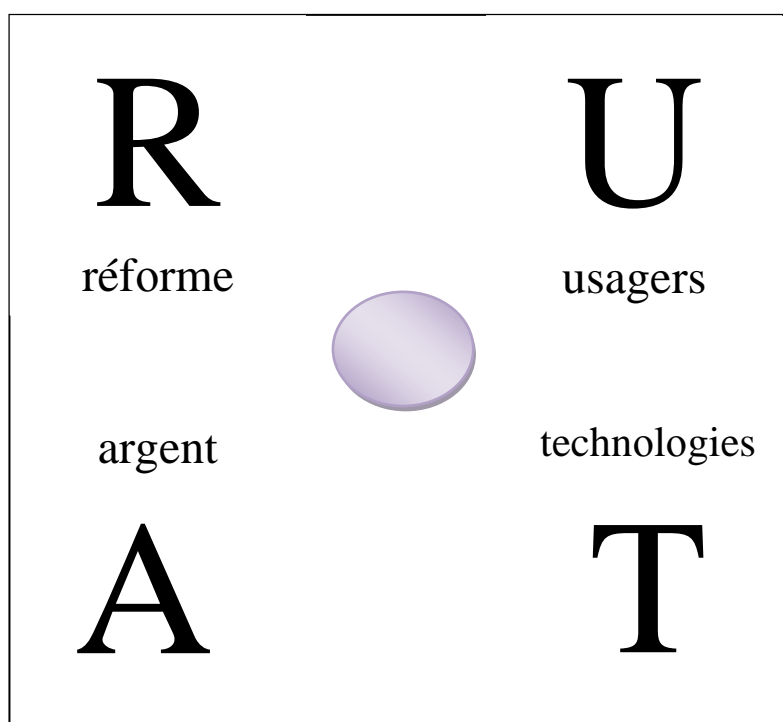
Source : (Assar & Boughzala, 2007, p. 22)

2.1.5. Les quatre dimensions et approches de l'administration électronique :

Les quatre dimensions :

(Gerbod, Chantaraud, Paquet, & Denis Maugars, 2003, p. 37) Ont expliqué que le système d'information est important, voir essentiel dans l'évolution de l'administration public, cette analyse se base sur quatre piliers essentiels (quatre dimensions): la réforme, l'usager, l'argent et la technologie

Figure 3 : Les 4 grandes dimensions de l'administration électronique



Source : (Gerbod, Chantaraud, Paquet, & Denis Maugars, 2003, p. 37)

Les quatre approches :

(Gerbod, Chantaraud, Paquet, & Denis Maugars, 2003, pp. 38-39) Ont montré que ces quatre dimensions précédentes se retrouvent au travers les quatre approches : traditionnelle, flexible, financière et technologique

1. L'approche traditionnelle : se base sur l'efficacité des administrations qui est le produit de l'efficacité de l'organisation et de ces agents.

En somme un bon État sera fait d'une bonne Fonction Publique et d'une bonne Réforme. Dans cette approche, les systèmes d'informations sont une translation électronique de la bonne organisation.

2. L'approche flexible : consiste à combiner proximité et expérimentation

En étant proche et à l'écoute de l'utilisateur, on arrive mieux à cerner ses besoins et les intègre de façon progressive dans les réformes et sur ce point on évite les blocages ainsi que d'établir des réformes d'envergure vastes.

Cette approche est essentielle et même importante lors de la décentralisation.

Dans ce type d'approche il faut que le système d'information soit mutable avec son environnement

3. L'approche financière : vise à atteindre une gestion moderne en accordant à des responsables des objectifs contrôlés à atteindre avec des moyens globaux

Dans cette approche l'argent est le nerf de la guerre, la décision d'investissement est le déclencheur de la transformation. C'est ce qui mobilise les énergies publiques et privées pour réussir le projet.

Sans systèmes d'information améliorés, pas de moyens de s'assurer que les objectifs sont atteints avec l'Argent alloué.

4. L'approche technologique : cherche à tirer parti au maximum des nouvelles Technologies.

la Technologie est considérée comme le moyen de dynamiser les services, de pallier les difficultés de recrutement, de pousser à l'interconnexion entre les ministères

2.1.6. La chaîne de valeur de l'administration électronique :

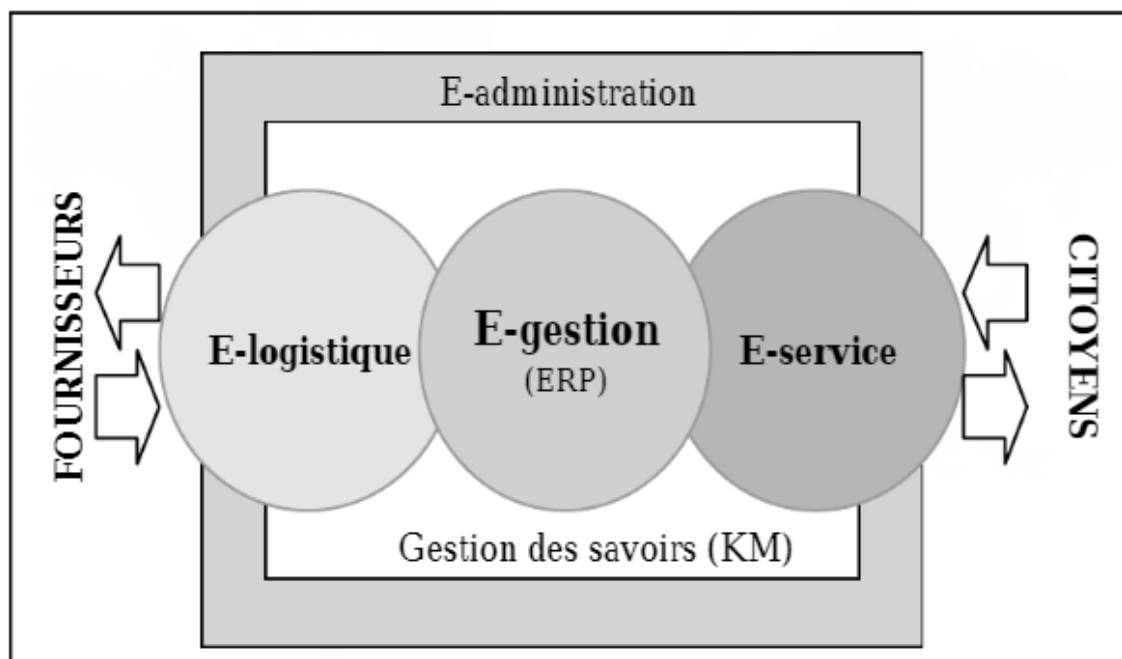
Selon (St-Amant, 2005, p. 18) l'administration électronique est l'intégration des processus de la chaîne de valeur des fournisseurs et de la chaîne de valeur des clients. Les principaux systèmes utilisés dans l'e-administration sont :

- La e-logistique : est l'ensemble des processus de prestations électronique de la chaîne logistique (e-supply chain management) avec les fournisseurs.

- Le e-service : est l'ensemble des processus de prestations électronique de services avec les citoyens et les entreprises en tant qu'administrés.
- La e-gestion : est l'ensemble des systèmes qui intègrent les processus horizontaux de gestion de l'entreprise (gestion des ressources financières, gestion des ressources humaines, etc.) On les désigne sous le vocable de PGI (progiciels de gestion intégrée). Incluent notamment les systèmes de ERP.

Les activités visitée par l'utilisateur du e-service qui consiste à ce présenté à un comptoir de service sont dites des activités de front-office, tandis que les activités qui se font en relation avec les fournisseurs et les partenaires pour combler et livrer les activités du front-office sont considérée comme back-office on site la e-logistique.

Figure 4: chaîne de valeur de l'e-administration



Source : (St-Amant, 2005, p. 18)

2.1.7. Les avantages de l'administration électronique :

Plusieurs chercheurs ont cité les avantages de l'e-administration tels que : (St-Amant, 2005, p. 20), (Kettani & Moulin, 2014, p. 73),

Pour le gouvernement :

- ✓ Améliorer la qualité de sa production
- ✓ Réduire les coûts de production et rationalisation de la dépense publique
- ✓ Simplification des tâches et accélération des procédures
- ✓ Augmentation de la vitesse de traitement des dossiers par les administrations
- ✓ La transparence des administrations
- ✓ Rationalisation de la dépense publique
- ✓ Meilleur contrôle des activités des divers départements
- ✓ La modernisation de l'administration
- ✓ Grande efficacité
- ✓ Augmenter la coordination et la communication dans l'administration

1- Pour les usagers :

Le mot usagers veut dire les citoyens et les entreprises

- ✓ Fourniture 24h/24 et 7j/7 les informations en ligne du gouvernement
- ✓ Amélioration la relation entre les citoyens et le gouvernement
- ✓ Réduisant le délai de traitement et rapidité de la prestation des services publics
- ✓ Permettant davantage de flexibilité et de commodité en traitant avec les organisations du gouvernement par l'accès en ligne des services
- ✓ Simplification des procédures administrative
- ✓ Facilité des accès à l'information et aux services
- ✓ Un guichet unique pour les demandes : éliminer le déplacement d'un département à l'autre ou d'un service à l'autre
- ✓ Réduire les coûts du service rendu
- ✓ Réduire la corruption
- ✓ Instaurer la confiance entre l'administration et les citoyens

2- Pour les organes gouvernementaux :

- ✓ Meilleur partage de l'information entre le gouvernement et les différentes organisations gouvernementales
- ✓ Facilitation de la réforme du secteur public G2G, transparence, efficacité, orientation vers le client.

- ✓ Réduisant les coûts de transaction
- ✓ Plus grande efficacité et précision

2.1.8. Facteurs clés de réussite de la mise en place d'une administration

électronique :

L'étude de (OCDE, 2004, pp. 175-176) a monté les dix facteurs clés de réussite de la mise en place d'une administration électronique (les principes directeurs), qui représentent une excellente synthèse et un ensemble de recommandations.

Ces facteurs clés peuvent être regroupés en 4 grandes rubriques:

- **Vision et volonté politique**
- **Transversalité et structures communes**
- **Orientation client**
- **Responsabilité et transparence**

i. Leadership/ volonté politique :

- Leadership et engagement : il faut des responsables engagés qui ont pour but de gérer des situations difficiles, réagir et faire face aux changements perturbateurs et élaborer des stratégies pour l'avenir.
- Intégration : l'e-administration est un moyen et non une fin en soi, elle doit être incluse dans tous les processus administratifs et dans les activités étendues de la société de l'information

ii. Structures communes/coopération :

- collaboration entre organismes : l'administration électronique est plus efficace pour ce type de collaboration. Les responsables des organismes doivent être capable d'agir au sein de structure communes afin d'assurer l'interopérabilité, maximiser l'efficience de la mise en œuvre et éviter les doubles emplois.
- Financement : Il convient, le cas échéant, de considérer les dépenses en TIC comme des investissements, compte tenu des résultats prévus. L'administration électronique a pour objectif d'assurer la stabilité des projets et d'évite le gaspillage des ressources. Un programme de financement à l'échelon central pourrait contribuer à encourager l'innovation et mener des projets importants.

iii. Orientation vers le service du client :

- Accès : pour améliorer l'accès aux services en ligne, les administrations devraient prendre des mesures, car dans le cas contraire, ceux qui n'ont pas accès seront exclus.
- Choix : Les clients devraient pouvoir choisir la méthode d'interaction avec l'administration et l'adoption de service en ligne. Les services devraient être à leur tour dictés par la connaissance des besoins des clients.
- Engagement des citoyens : les informations et les services fournis par l'administration électronique devraient être de haute qualité et faire participer les citoyens au processus d'élaboration des politiques publiques. Ces mêmes qualités d'informations vont contribuer à maximiser l'utilité de ces informations et renforcer la participation des citoyens.
- Vie privée : L'administration électronique devrait protéger la vie privée des individus.

iv. Responsabilité :

- Obligation de rendre compte : L'administration électronique peut contribuer à renforcer l'obligation de rendre compte. Les dispositifs en matière de responsabilité devraient permettre de déterminer clairement qui est responsable des initiatives et projets communs. De même, la mise en place de partenariats avec le secteur privé ne doit pas limiter l'obligation de rendre compte.
- Suivi et évaluation : pour maintenir la dynamique, la déterminer la demande, les coûts, les avantages et les incidents de l'administration électronique est essentielle

2.2. LES CONCEPTS LIÉS AUX SERVICES PUBLICS

Nous allons dans cette section définir la notion du service public et essayer de cerner ses différents facteurs.

2.2.1. Définitions du service public :

Plusieurs d'auteurs ont considérés la notion de service public comme étant la pierre angulaire du droit administratif, et il n'existe pas de définition générale du service public.

Selon (Holcman, 2014, p. 7) le terme service public se définit comme : « une activité d'intérêt général gérée par une personne publique, ou par une personne privée sous le contrôle d'une personne publique. Il entretient depuis longtemps des points de contact avec l'économie ».

Selon (Sabri, 2016, p. 13) « relève du service public toute activité dont l'accomplissement doit être assuré, réglé et contrôlé par les gouvernants, parce que l'accomplissement de cette activité est indispensable à la réalisation et au développement de l'interdépendance sociale et qu'elle est de telle nature qu'elle ne peut être réalisée complètement que par l'intervention de la force gouvernance ».

(Carlier, 2015, p. 12) A montré que le service public est composé de trois éléments :

1. L'élément matériel : le but du service public est la satisfaction de l'intérêt général. Ainsi, l'utilisation de ce service ne cherche pas un intérêt particulier des acteurs qui y participent mais d'obtenir le plus grand profit à la collectivité
2. L'élément organique : l'organisation administrative du service le présente
3. Le régime juridique : adapté à sa finalité. Si une activité est érigée en service public, c'est parce qu'il convient de satisfaire un intérêt général. En ce sens, les règles de droit commun sont inadaptées par définition à cette satisfaction, et c'est donc le droit administratif qui s'applique.

De ce qui précède, nous concluons que le service public peut être considéré comme des activités publiques ayant pour but de répondre aux besoins des citoyens, que ce soit par les institutions du secteur public ou par les institutions du secteur privé sous le contrôle de l'État, dans le cadre de la réalisation de l'intérêt général.

2.2.2. Les principes du service public :

(Jean-Claude, 2019, p. 36) a expliqué que le service public est soumis à trois principes fondamentaux :

1. La continuité : le service public doit être assurée de manière régulière et continue quelles que soient les circonstances
2. L'égalité : le service public doit être accessible à tous et tous les usagers, doivent être traités de la même façon sans discrimination (les usagers sont égaux vis-à-vis des avantages et des obligations que le service public peut procurer).
3. La mutabilité ou l'adaptabilité : les services publics doivent viser à l'amélioration constante de leur prestation et s'adapter à l'évolution de la société et des usagers au fil des mutations économiques, culturelles et technologiques (c'est l'évolution en fonction des changements de l'intérêt général).

2.2.3. Typologie des services publics :

Selon (ATD, 2011, p. 7) on distingue deux catégories de service public : les services publics administratifs (SPA) et les services publics industriels et commerciaux (SPIC).

- **le service public administratif (SPA)** : toute activité d'intérêt général qui ne relève pas d'une logique exclusivement financière, la qualification de ce service est extensive.
- **Le service public industriel et commercial (SPIC)** : la qualification de ce service résulte la loi ou à défaut de la jurisprudence qui retient trois critères :
 - L'objet de service : s'apparente à une activité de production et de vente de biens ou de prestations susceptibles d'être exercée par une entreprise privée
 - Les modalités d'organisation et de fonctionnement : sont similaires à celui d'une entreprise privée
 - Les modalités de financement : l'origine des ressources provient majoritairement du paiement direct de redevances par des usagers et non pas de subventions publiques

2.2.4. Qualité de service public :

Au cours des dernières années, l'efficacité, la performance et la qualité de service du secteur public sont devenues une priorité pour l'administration publique. L'esprit de service orienté client était donc la tâche primordiale des organisations ou des secteurs publics (Hsiao & Lin, 2008, p. 31)

Plusieurs chercheurs ont traité la qualité de service public. (Bryslan & Curry, 2001, pp. 389-401) ont déclaré que la littérature soutenait clairement l'utilisation de SERVQUAL dans le secteur public.

D'après (Gowan, Seymour, Ibarreche, & Lackey, 2001, pp. 275-291) la fourniture de services est plus complexe dans le secteur public car il ne s'agit pas simplement de répondre aux besoins exprimés, mais aussi de déterminer les besoins non exprimés, d'établir les priorités, d'attribuer les ressources et justifier publiquement et rendre compte de ce qui a été fait.

(Caron & Giauque, 2006, pp. 543-555) ont souligné que les employés du secteur public sont actuellement confrontés à de nouveaux défis professionnels. Les défis découlant de

l'introduction de nouveaux principes et outils inspirés par le passage à une nouvelle gestion publique.

(Arawati, Sunita, & Jay, 2007, pp. 177-190) ont mené une étude pour identifier les perceptions de la direction et des clients sur les pratiques en matière de qualité de service dans le secteur public malaisien. Il est important de noter que le modèle SERVQUAL cherchait à identifier les «écarts» entre les attentes et la prestation réelle, son modèle ne se concentrait que sur les perceptions de la prestation réelle des services. Ils ont utilisé neuf des dix dimensions de service identifiées par Parasuraman et al (1985). Leur étude a examiné les perceptions de la direction et des clients, excluant ainsi les points de vue de FLE (front-line employees).

(Javier, 1997, pp. 44-55) a estimé que l'amélioration de la qualité des services publics devait être évaluée en fonction de la clientèle, d'élargir la portée, non seulement de certaines unités, de certains départements, mais apprenez l'expérience réussie du secteur privé et de la transférer vers l'application dans le secteur public.

2.2.5. La qualité perçue des services :

(Kotler, Keller, & Manceau, 2015, p. 460) Ils ont défini la qualité perçue comme « *est un enjeu de chaque instant dans les activités de services. Elle est affectée par une grande diversité de variables, ce qui la rend délicate à piloter.* »

2.2.6. Définitions du service public en ligne:

Tout d'abord. Nous allons définir le service en ligne, puis définir le service en ligne dans le contexte du secteur public.

Le service en ligne peut être défini comme la fourniture électronique d'un service aux clients (Saanen, Sol, & Verbraeck, 1999, p. 181).

(Boyer, Hallowell, & Roth, 2002, p. 175) Définissent le service électronique comme « *comprenant tous les services interactifs qui sont livrés sur Internet en utilisant des télécommunications avancées, technologies de l'information et du multimédia* ».

Selon (Buckley, 2003, p. 456) le service public en ligne est la prestation de services publics aux citoyens, partenaires commerciaux et fournisseurs, ainsi qu'aux personnes travaillant dans le secteur gouvernemental, par le biais de médias électroniques, notamment l'information, la communication, les interactions et contrats et les transactions

(Lindgren, 2013, p. 42) Définis l'e-service public comme l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les administrations publiques, associée à un changement organisationnel et de nouvelles compétences, afin d'améliorer les services publics.

2.2.7. Les services en ligne G2B :

Les technologies de l'information basées sur le Web offrent aux gouvernements des moyens plus efficaces et efficaces que les canaux physiques conventionnels pour améliorer les services publics en ligne du gouvernement à leurs acteurs. Les services en ligne impliquent la distribution d'informations, les transactions et les interactions avec les entreprises de différentes manières via des sites Web et des portails d'administration en ligne. Les services en ligne G2B ont pour objectif de fournir un accès efficace aux informations pour les utilisateurs professionnels. Ces services peuvent inclure la fourniture de données statistiques et juridiques, la soumission d'informations, le moyen de payer les taxes en ligne, le paiement d'amendes ou l'obtention de licences via Internet.

les portails G2B fournissent un large éventail d'informations et de services pour aider les entreprises à se conformer plus simplement et plus facilement aux exigences des gouvernements (Shambour & Lu, 2011, p. 197).

Le développement de ces portails dans un contexte de gouvernement électronique revêt d'une grande importance pour l'amélioration de l'environnement des investissements et la promotion de la transformation du gouvernement et du développement économique, la simplification des procédures de création d'entreprise, l'ouverture des sociétés, le développement des affaires dans l'État. (Fang & Lina, 2009, p. 43)

2.2.8. La mesure de qualité de service public en ligne

Les services en ligne se distinguent des services traditionnels par leurs caractéristiques telles que la structure de coût des services, le degré élevé de sous-traitance, le développement rapide de nouveaux services, la disponibilité d'un retour d'informations transparent et l'amélioration continue des services (Riedl, Leimeister, & Krcmar, 2009). En raison de ces caractéristiques distinctives entre services traditionnels et services en ligne, la mesure de la qualité des services en ligne diffère de celle de la qualité des services traditionnels. Avant de développer des échelles de qualité des services en ligne, les recherches ont été axées sur trois points, à savoir la qualité technique des sites Web, les

facteurs qui influent sur la satisfaction électronique et la qualité de service des sites Web (Akinci, Inan, Aksoy, & Buyukcupcu, 2009, pp. 61-82) Par conséquent, les critères qui devraient être utilisés pour concevoir un site Web efficace ont été les points focaux des chercheurs.

(Abels, White, & Hahn, 1999, pp. 35-44) ont déterminé les six critères que les concepteurs de sites Web doivent utiliser pour concevoir un site Web performant: 1) utilisation - facile à utiliser, 2) contenu - informations utiles, 3) structure - affichage du site Web, 4) lien - fournissant un lien vers les informations sur le site Web et d'autres sites Web, 5) recherche - fournissant un bouton de recherche sur le site Web lui-même, 6) apparence - étant attrayantes.

(Barnes & Vidgen, 2002, pp. 114-127) ont développé WebQual 4.0 pour évaluer la qualité de service perçue. Ils ont identifié 3 dimensions et 5 sous-dimensions permettant de mesurer la qualité de service électronique de sites Web. Facilité d'utilisation (convivialité et conception en tant que sous-dimensions): apparence, facilité d'utilisation, facilité de navigation; Qualité de l'information (Information en tant que sous-dimension): exactitude, format et pertinence de l'information; Qualité d'interaction de service: (confiance et empathie en tant que sous-dimensions) sécurité des transactions / informations, livraison du produit, personnalisation et communication avec le site Web.

(Santos, 2003, pp. 233-246) a proposé des dimensions de qualité des services électroniques pouvant être classées de deux manières: dimensions d'incubation et dimensions actives. Les dimensions d'incubation développées avant le lancement du site Web sont la facilité d'utilisation, l'apparence, les liens, la structure et la présentation, ainsi que le contenu. Les dimensions actives pouvant augmenter la fidélisation de la clientèle sont développées après le lancement d'un site Web. Ce sont la fiabilité, l'efficacité, le support, la communication et la sécurité.

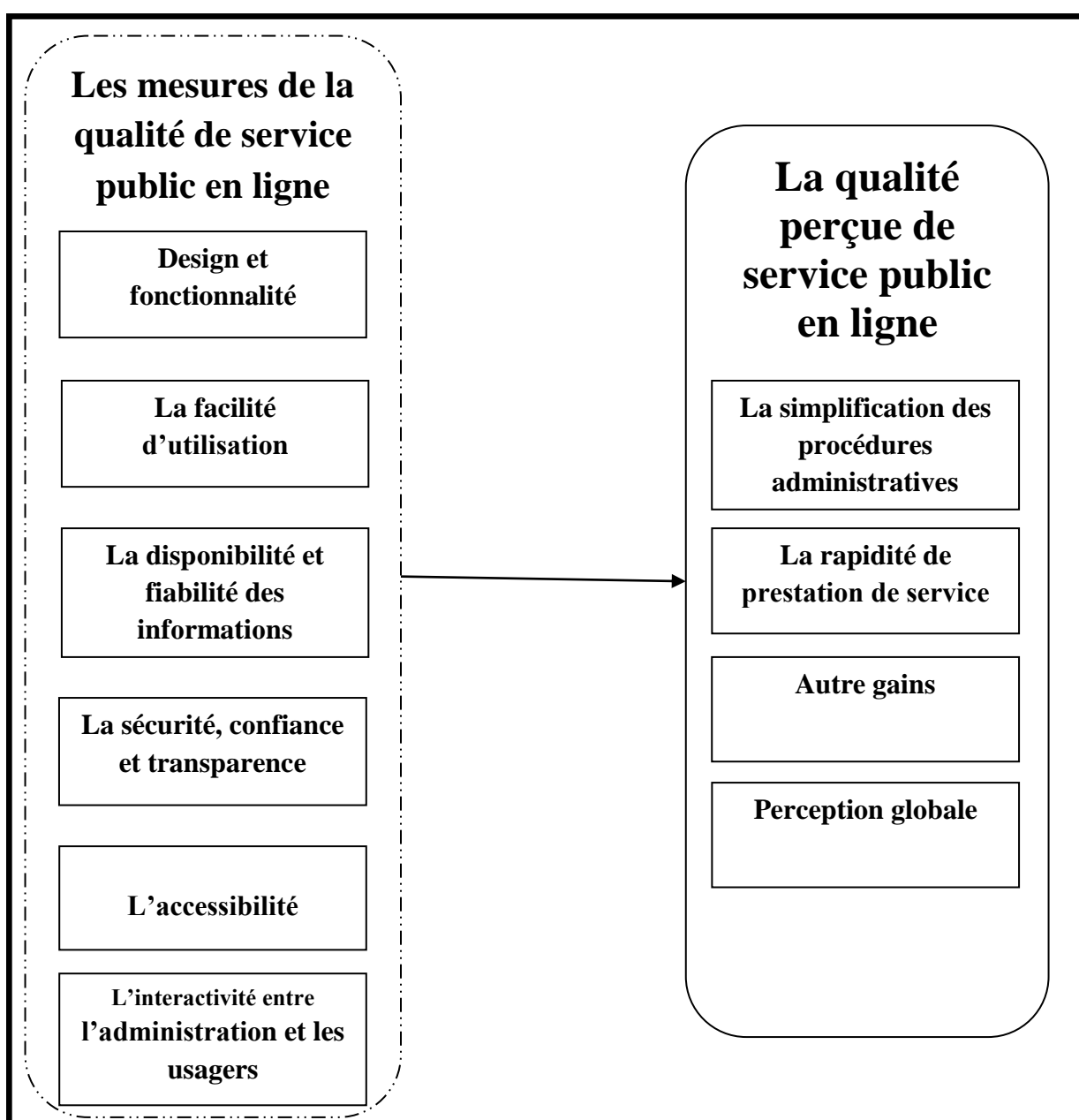
Les études expliquées ci-dessus ont contribué à la création d'un nouveau modèle pour mesurer la qualité de services publics en ligne. Ce modèle est composé de six dimensions: design et fonctionnalité ; facilité l'utilisation ; la disponibilité et fiabilité des informations ; l'accessibilité ; la sécurité, confiance et transparence & l'interactivité.

3. Modèle de recherche :

Le but de notre recherche est d'étudier l'impact de l'administration électronique sur la prestation des services publics G2B,

Notre modèle est basé sur six dimensions (design et fonctionnalité ; facilité l'utilisation ; la disponibilité et fiabilité des informations ; l'accessibilité ; la sécurité, confiance et transparence & l'interactivité) pour mesurer la qualité perçue des services publics en ligne dans une administration électronique, En effet notre modèle de recherche se présente de la manière suivante :

Figure 5:Le Model de notre recherche



Source : Elaboré par nos soins

CHAPITRE II: CADRE MÉTHODOLOGIQUE

1. Méthodologie de la recherche :

Lors de ce chapitre nous allons aborder la posture épistémologique qui encadre notre recherche ainsi que l'approche méthodologique adoptée, ensuite les instruments de collecte des données, enfin les échèles de mesure et les limites de cette recherche.

1.1. Approche épistémologique :

Ce travail de recherche est inscrit dans un paradigme épistémologique de type positiviste, il induit un raisonnement hypothético-déductif qui part du général au particulier.

L'objet de cette recherche est d'évaluer la qualité des services de site jibayatic tout en gardant une distance, nous ne voulons pas influencer l'objet de recherche et pour cela on a choisi le positivisme.

La nature de notre problématique tente de mesurer l'impact des six variables indépendantes (design et fonctionnalité ; facilité l'utilisation ; la disponibilité et fiabilité des informations ; l'accessibilité ; la sécurité, confiance et transparence & l'interactivité) de l'administration électronique sur la variable dépendante qui est la qualité perçue de service public en ligne , afin que nous puissions atteindre nos objectifs de recherche que nous avons présenté dans notre problématique et donc testé les hypothèses.

En fait la revue de littérature et le cadre conceptuel nous ont permis de déduire la relation entre l'administration électronique et la qualité de service public G2B. Par conséquent la confirmation de cette relation nous impose d'adopter le paradigme positiviste.

1.2. Approche méthodologique :

Dans notre étude nous avons adopté une méthode quantitative dans le but de collecter des données. Cette méthode nous semble la plus efficace pour tester les hypothèses.

1.3. Méthode de collecte des données :

Nous avons choisi de recueillir des informations sur le sujet à travers plusieurs disponibles : livres, articles, mémoire, thèses, rapports, etc..... Afin d'obtenir les informations nécessaires et arriver à des résultats fiable et crédible.

Et pour évaluer la qualité de services en ligne dans le but de savoir quel impact est de l'administration électronique sur la prestation des services publics .Nous avons choisi un mode de collecte de donnée :

- ✓ Des enquêtes directes (face à face) au niveau de la direction des grandes entreprises ; avec une durée moyenne de 15 min pour chaque répondant

1.4. Instrument de mesure :

Nous avons utilisé un questionnaire comme un instrument de mesure dans notre étude pour recueillir des données sur l'administration électronique et la prestation des services publics G2B. Cet instrument de mesure apparaît le plus pertinent pour atteindre l'objectif de notre étude.

1.5. Le questionnaire :

Le questionnaire est un outil et moyen de recueillir des informations de façon méthodique. Ces données permettent de vérifier les hypothèses de recherche,

Le questionnaire est composé d'une série de questions (ouverte, fermées) posées à la forme d'un document écrit invitant les personnes à y répondre

Nous allons d'abord procéder à une revue de littérature qui nous permettra de bien choisir les items, puis après nous allons élaborer le questionnaire, ensuite réalisé un pré-test pour vérifier la faisabilité du questionnaire.

1.5.1. La structure du questionnaire

Notre questionnaire a été réalisé en deux (02) parties :

- La première partie concerne des questions d'ordre général composées de questions à choix multiples afin de définir le type de la relation avec la DGE.
 - ✓ (02) questions de type catégoriales (Q1, Q2).
 - ✓ (03) questions de type binaire (Q3, Q4, Q5).
- La deuxième partie représente le cœur du questionnaire qui est composé de (26) questions de l'e-service public de type ordinal avec des échelles de mesures de LIKERT, structuré comme suit :
 - ✓ les questions (Q6, Q7, Q8) représentent la dimensions design et fonctionnalité,
 - ✓ les questions (Q9, Q10, Q11) représentent la dimension facilitée d'utilisation,
 - ✓ les questions (Q12, Q13, Q14) représentent la dimension disponibilité et fiabilité des informations.
 - ✓ les questions (Q15, Q16) représentent la dimension accessibilité.
 - ✓ les questions (Q17, Q18, Q19, Q20) représentent la dimension sécurité, confiance et transparence.
 - ✓ les questions (Q21, Q22, Q23) représentent la dimension interactivité entre l'administration et les usagers
 - ✓ les questions (Q24, Q25) représentent la dimension de simplification des procédures administratives

- ✓ les questions (Q26, Q27, Q28) représentent la dimension rapidité de prestation des services
- ✓ les questions (Q29, Q30) représentent la dimension autre gains
- ✓ les questions (Q31) représentent la dimension perception globale

1.5.2. Les échelles de mesure :

Toutes les variables (indépendantes et dépendantes) ont été mesurées par l'échelle de likert allant de 1 à 5 en précisant le degré d'accord du répondant de « Pas du tout d'accord » à « Tout à fait d'accord ». On a choisi 5 degrés d'accord de likert pour donner un peu de liberté plus pour les interviewés de choisir le degré .

1.6. Population et Échantillonnage

Dans ce cas nous allons cibler l'ensemble des contribuables de la DGE qui sont des usagers du site jibayatic, le nombre des usagers du site jibayatic en 2019 est 1994 usagers de différents secteurs d'activité (para pétrolier, pétrolier, industrie, commerce, prestation et BTP). Le choix de l'échantillon est aléatoire.

1.6.1. Taille de l'échantillon :

A partir d'un échantillon de population, On a appliqué une méthode statistique pour calculer la taille de l'échantillon en se basant sur la base de données de la direction des grandes entreprises, parmi les 1994 usagers du site jibayatic on a fixé un objectif de 120 (6%) , et nous arrivons au total de 90 répondants valides 4.5% .

La méthode d'échantillonnage non probabiliste, un échantillonnage par convenance est retenu pour notre étude.

1.7. La procédure d'analyse des données

1.7.1. L'Analyse de données :

Deux types d'analyses seront réalisés :

- ✓ Analyse uni-variée : il s'agit principalement à des analyses descriptives de l'échantillon
- ✓ Analyse multi variée : nous procéderons à des analyses des régressions simples afin de tester les hypothèses.

Pour le traitement et l'analyse des données, nous avons choisi d'exploiter les données à travers le logiciel spss (version 22.0) et en s'aidant par le logiciel Excel , dans le but de favoriser la collecte des informations et d'assurer une meilleure interprétation des résultats.

1.8. Les limites de recherche :

Vu que la nouveauté de notre thème qui n'a pas été traité avant donc nous avons trouvé des difficultés dans notre recherche documentaires par manque des livres, des revues scientifiques et des articles.

Autre point : par manque de temps nous n'avons pas pu finir notre étude dans les délais permis.

En plus pour la recherche de lieu de stage, notre spécialité et notre thème de recherche exige un lieu de stage spécifique, chose que nous n'avons pas pu trouver facilement donc nous avons perdu du temps au début dans la recherche d'un lieu de stage convenable qui correspond exactement à notre thématique.

2. Contexte organisationnel :

2.1. Présentation de l'organisation d'accueil La direction des grandes entreprises :

2.1.1. Création de la DGE :

La DGE a été créée dans le cadre de la modernisation de l'administration fiscale basée sur la notion de l'interlocuteur unique ainsi que la catégorisation des contribuables suivant leur importance économique et leur faculté contributive et ce par décret exécutif N° 02-303 du 28 septembre 20402.

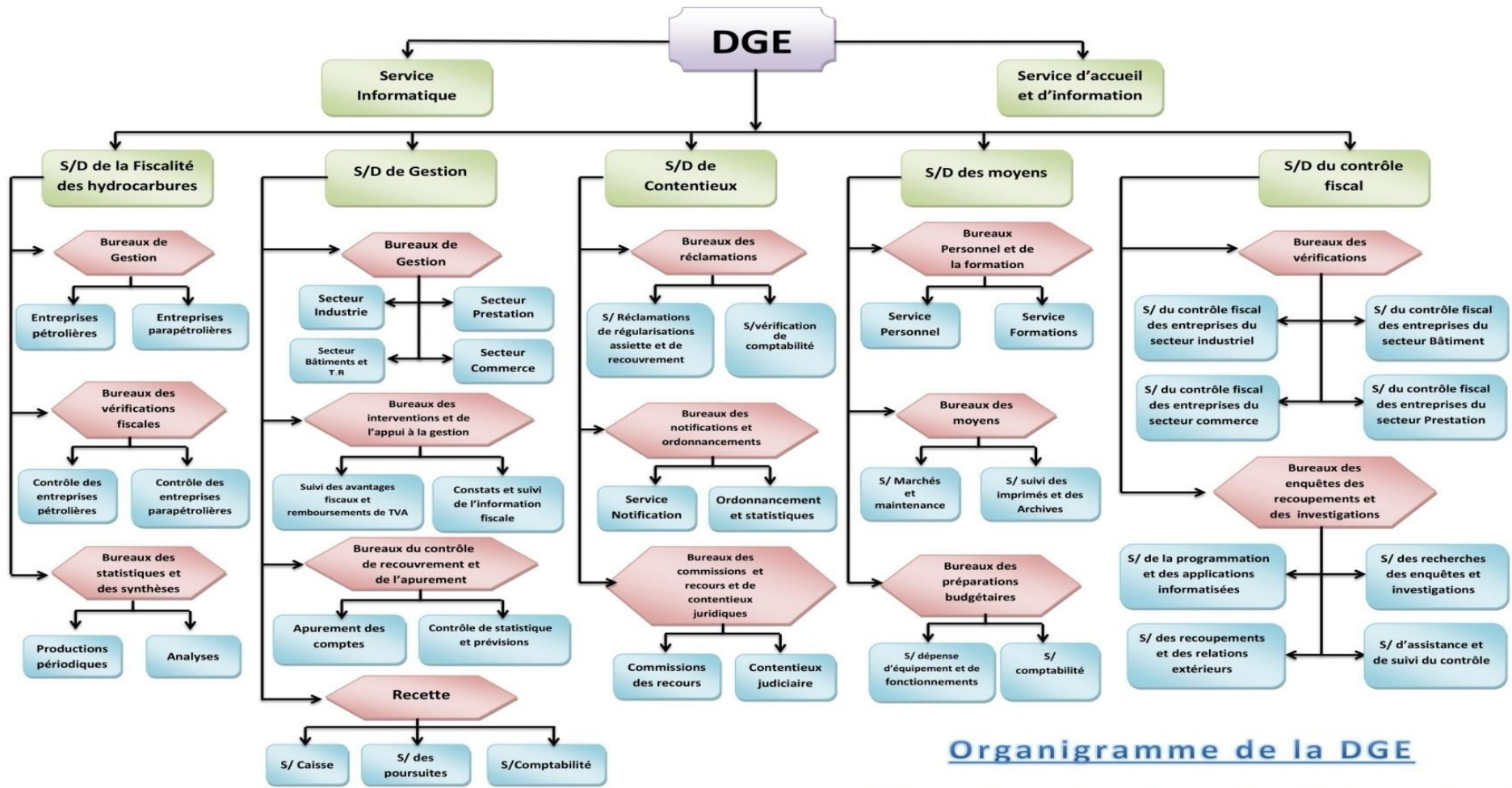
2.1.2. Organisation de la DGE :

La Direction des Grandes Entreprises est composée de cinq sous - directions :

- S/D de la Fiscalité des Hydrocarbures
- S/D de Gestion
- S/D du Contrôle fiscal
- S/D du Contentieux
- S/D des Moyens
- ❖ Et une recette chargée du recouvrement de l'impôt

2.1.3. L'organigramme de la DGE :

Figure 6 : L'organigramme de la DGE



**Organigramme de la DGE
(Direction des Grandes Entreprises)**

Source : documentation interne

2.1.4. Les critères d'éligibilité à la direction

Conformément à l'arrêté ministériel n°108 du 02/11/2017, les nouveaux critères d'éligibilité à la DGE sont:

- Les entreprises exerçant dans le secteur des hydrocarbures.
- Les sociétés étrangères dont le montant du contrat est supérieur ou égal un (01) milliard de DA.
- Les groupes de sociétés de droit ou de fait dont l'un des membres réalise un chiffre d'affaires supérieur ou égal à deux (02) milliard de DA.
- Les personnes morales de droit algérien réalisant un chiffre d'affaires supérieur ou égal à deux (02) milliard de DA.

2.1.5. Les missions de la DGE :

Parmi les missions essentielles dévolues à la DGE :

- ✓ La tenue de la gestion des dossiers fiscaux des contribuables.
- ✓ Le contrôle sur pièces des dossiers.
- ✓ l'élaboration et l'exécution des programmes de vérification des dossiers fiscaux.
- ✓ La recherche, la collecte et l'exploitation des informations fiscales et le contrôle des déclarations.
- ✓ Suivi du contentieux administratif et judiciaire.
- ✓ Collaboration et coordination, avec les structures centrales de la Direction Générale des Impôts.

2.1.6. Le service d'accueil :

Nous avons effectué notre stage dans le service d'accueil et de l'information de la DGE. A travers le système « jibayatic », le service d'accueil et de l'information prend en charge notamment :

- ✓ La dématérialisation des procédures de l'accueil physique
- ✓ L'enregistrement des courriers arrivés et départs
- ✓ Les demandes de l'attestation de la taxe de domiciliation bancaire (saisie des données)
- ✓ Les demandes d'adhésion à la déclaration en ligne
- ✓ La délivrance des codes d'accès aux contribuables ayant adhéré à la télé déclaration

- ✓ L'assistance des contribuables dans la procédure de la déclaration en ligne au niveau des espaces dédiés

2.1.7. Évolution population et recouvrement de la DGE

Tableau 3 : Evolution population de la DGE

Année	2016	2017	2018
Population DGE (ACTIF)	1440	1760	1994
Nombre de souscripteur de site jibayatic	32	562	1994

Source : documentation interne

Tableau 4 : Evolution du recouvrement de la DGE

En milliards de dinars

Année	2016	2017	2018
Fiscalité ordinaire	948	1078	1226
Fiscalité pétrolière	1804	2166	2831
Total	2752	3244	4057

Source : documentation interne

2.2. Le nouveau système fiscal JIBAYATIC :

2.2.1. Introduction des procédures de télé déclaration et télépaiement fiscaux JIBAYATIC

Dans le cadre de la modernisation de l'administration fiscale et la simplification des procédures, la DGE a mis en œuvre de nouveaux mécanismes à savoir la télé-déclaration et le télépaiement, qui ont connus une évolution remarquable a savoir:

Une Phase de télé déclaration facultative :

A partir du mois de juillet 2013 jusqu'au 31/12/2017 la télé-déclaration était facultative.

Une Phase de télé déclaration obligatoire:

L'article 58 de la loi de finances pour 2018 a modifiée les dispositions du code des procédures fiscales en rendant obligatoire la télé-déclaration et le télépaiement pour l'ensemble des contribuables relevant de la compétence de la DGE.

2.2.2. Les avantages de la procédure de télé-déclaration et de télépaiement

- Elle est gratuite et simple d'accès avec une utilisation facile;
- Elle est sécurisée avec une accessibilité et disponibilité maximale;
- L'ensemble des échanges et données du contribuable demeurent disponibles et accessibles dans son espace privé;
- Elle offre une meilleure traçabilité et maîtrise des échanges avec l'administration fiscale grâce a un suivi précis des déclarations envoyées;
- Elle offre un tableau de bord sur les opérations effectuées ;
- La gestion efficace de la trésorerie de l'état par l'alimentation rapide du compte de la DGE.

CHAPITRE III: RÉSULTATS ET DISCUSSIONS

Ce chapitre est divisé en trois parties la première partie est consacrée à la présentation des caractéristiques de l'échantillon de l'étude, la deuxième partie est consacrée au traitement et analyse des données, la troisième partie est consacrée à la synthèse des résultats de l'étude.

1. PRESENTATION DES RESULTATS

1.1. Présentation de la caractéristique de l'échantillon :

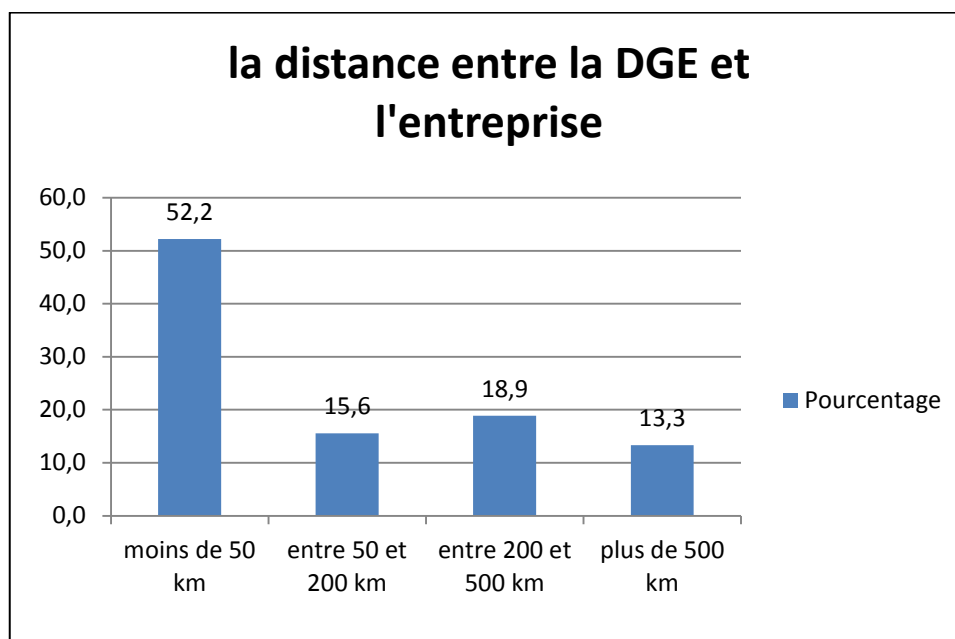
L'échantillon de l'étude est constitué de 90 contribuables de la DGE de différents secteurs comme détaillés dans le tableau et le graphique ci-après :

1 : répartition de l'échantillon selon la distance entre la DGE et l'entreprise

Tableau 5: répartition de l'échantillon selon la distance entre la DGE et l'entreprise

	Fréquence	Pourcentage
moins de 50 km	47	52,2%
entre 50 et 200 km	14	15,6%
entre 200 et 500 km	17	18,9%
plus de 500 km	12	13,3%
Total	90	100%

Source : Élaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

Figure 7: répartition de l'échantillon selon la distance entre la DGE et l'entreprise

Source : Élaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

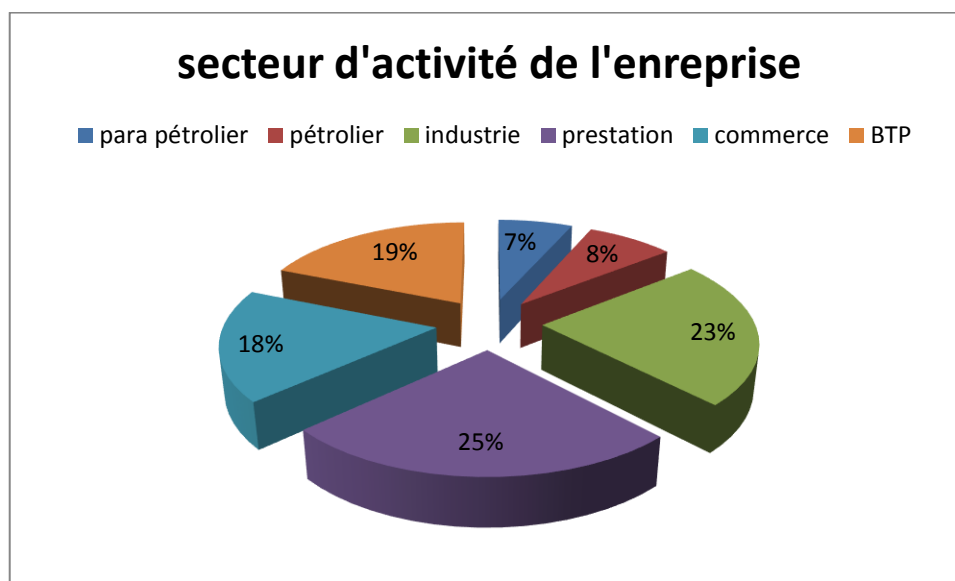
D'après la figure ci-dessus, nous remarquons ; plus que la moitié des entreprises sont situées à moins de 50 km de la DGE (52.2%), 18.9% sont situées entre 200 et 500 km à la DGE, 15.6% sont situées ente 50 et 200 km à la DGE et 13.3% des entreprises sont situées à plus de 500 km.

2 : répartition de l'échantillon selon le secteur d'activité de l'entreprise

Tableau 6 : répartition de l'échantillon selon le secteur d'activité de l'entreprise

	Fréquence	Pourcentage
Para pétrolier	6	6,7%
Pétrolier	7	7,8%
Industrie	21	23,3%
Prestation	23	25,6%
Commerce	16	17,8%
BTP	17	18,9%
Total	90	100%

Source : Élaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

Figure 8 : répartition de l'échantillon selon le secteur d'activité de l'entreprise

Source : Élaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

On constate que 25% des répondants sont de secteur de prestation, 23% sont de secteur de l'industrie, 19% sont de secteur de BTP, 18% sont de secteur du commerce, 8% sont de secteur pétrolier et 7% sont de secteur para pétrolier.

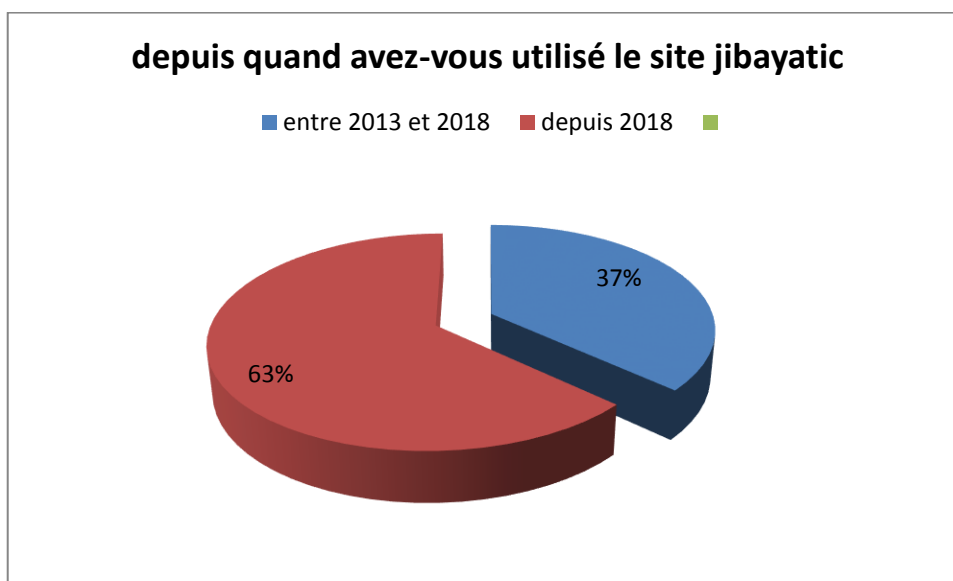
3 : répartition de l'échantillon selon la période d'utilisation de site jibayatic

Tableau 7 : répartition de l'échantillon selon la période d'utilisation de site jibayatic

	Fréquence	Pourcentage
entre 2013 et 2018	33	36,7%
depuis 2018	57	63,3%
Total	90	100%

Source : Élaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

Figure 9 : répartition de l'échantillon selon la période d'utilisation de site jibayatic



Source : Élaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

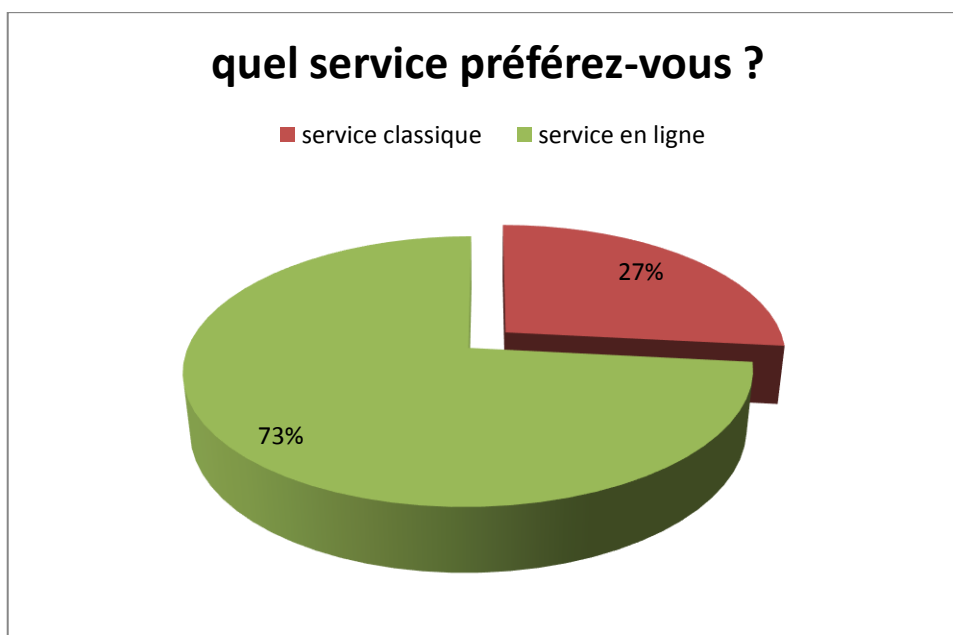
D'après le tableau et la figure ci-dessus, la majorité des répondants (63%) ont utilisé le site jibayatic depuis 2018 dans la phase obligatoire et 37% ont utilisé le site jibayatic entre 2013 et 2018 dans la phase facultative.

4 : répartition de l'échantillon selon Le service préféré

Tableau 8 : répartition de l'échantillon selon Le service préféré

	Fréquence	Pourcentage
service classique	24	26,7%
service en ligne	66	73,3%
Total	90	100%

Source : Élaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

Figure 10 : répartition de l'échantillon selon Le service préféré

Source : Élaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

Près de trois quart des répondants préfèrent le service en ligne (73%) et le reste des répondants préfèrent le service classique (37%).

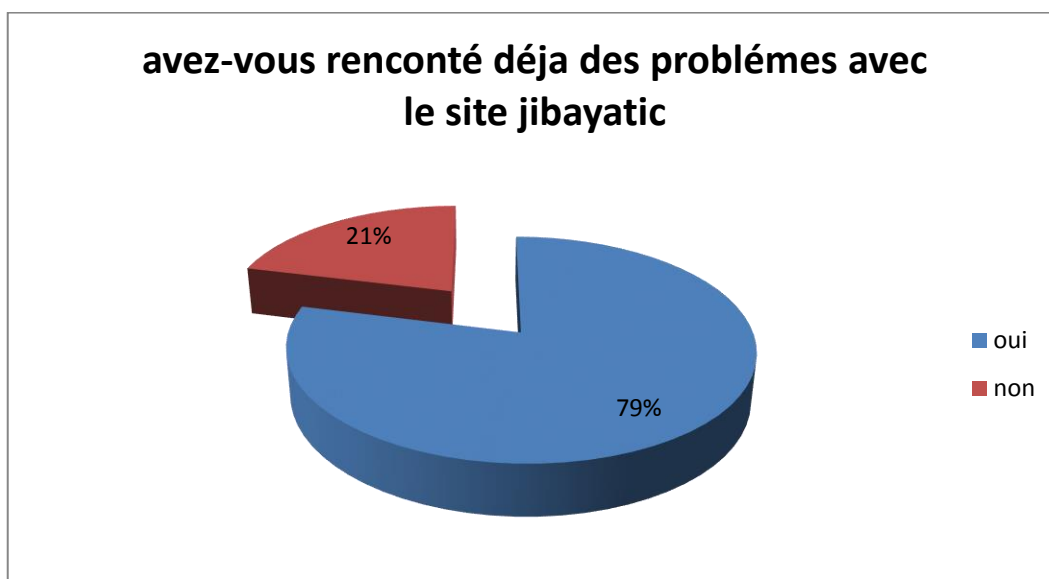
5 : répartition de l'échantillon selon le rencontre de problème avec le site jibayatic

Tableau 9 : répartition de l'échantillon selon le rencontre de problème avec le site jibayatic

	Fréquence	Pourcentage
Oui	71	78,9%
Non	19	21,1%
Total	90	100%

Source : Élaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

Figure 11 : répartition de l'échantillon selon le rencontre de problème avec le site jibayatic



Source : Élaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

Plus de trois quart que des répondants(79%) affirment d'avoir rencontré des problèmes avec le site jibayatic , tandis que près d'une quart (21%) infirment d'avoir rencontré des problèmes avec le site jibayatic.

2. Traitement et analyse des données :

2.2. Fiabilité des échelles de mesure :

Avant de commencer les analyses portant sur les liens entre les mesures de la qualité des services public en ligne et la qualité perçue des services public en ligne, nous testons la fiabilité des échelles destinée à mesurer la qualité de service public en ligne dont chaque dimension est constituer de plusieurs items, Ce test se fait par le calcul d'alpha cronbach, comme illustré dans le tableau suivant :

Tableau 10 : Statistiques de fiabilité Alpha de Cronbach de tous les éléments

Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach
26	0.922

Source : Élaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

D'après le tableau ci-dessus. On constate que pour l'ensemble des items au nombre de 26, la valeur d'alpha cronbach est de 0.922, elle est statistiquement significative et ça traduit une très grande fiabilité du questionnaire.

L'alpha de cronbach des items varie de 0.917 à 0.925 ce qui signifie une très forte homogénéité entre ces items.

2.3. Description des dimensions en fonction des réponses de l'échantillon de l'étude:

Le tableau suivant détermine les moyennes minimales et maximales des intervalles et le poids relatif qui leur correspond :

Tableau 11 : L'intervalle des moyennes minimales et maximales

L'intervalle	[1-1.8 [[1.8-2.6 [[2.6- 3.4 [[3.4-4, 2 [[4.2-5]
Le poids relatifs	pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	d'accord	Tout à fait d'accord

Source: Tiré des résultats de la recherche

2.3.1. Description des items et des dimensions de l'étude:

Les tableaux suivants démontrent la description statistique des réponses données par les usagers de site jibayatic pour chaque item et dimension du questionnaire et le poids relatifs leurs correspondant :

Design et fonctionnalité

Tableau 12 : Description des items de la dimension Design et fonctionnalité

	moyenne	Ecart-type	Poids relatifs
Design et fonctionnalité	3,39	0,755	Plutôt d'accord
Le site Jibayatic est conçu d'une manière attractive	3,21	1,185	Plutôt d'accord
Le contenu de site jibayatic est lisible	3,76	1,031	D'accord
Les différentes rubriques de site Jibayatic sont bien claires	3,20	1,083	Plutôt d'accord

Source: Tiré des résultats de la recherche

Le tableau de données ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les usagers de site jibayatic sur le design et la fonctionnalité du site djibayatic, autant que la moyenne arithmétique de la dimension design et fonctionnalité atteint 3,39 et l'écart type 0,755

indiquant qu'il existe une congruence relatif entre les usagers du site jibayatic, idem pour tous les items qui enregistrent une moyenne arithmétique estimée entre 3,20 et 3,21, pour l'écart type estimé entre 1,083 et 1,185 signifie dispersion des opinions de l'échantillon d'étude et une forte performance du design et fonctionnalité.

La facilité d'utilisation

Tableau 13 : Description des items de la dimension facilité d'utilisation

	moyenne	Ecart-type	Poids relatifs
facilité d'utilisation	3,59	0,768	D'accord
Les informations requises pour le site jibayatic sont facile à fournir	3,58	0,983	D'accord
Le site Jibayatic est facile à utiliser	3,64	1,074	D'accord
L'utilisation de site Jibayatic nécessite un minimum de formation	3,53	0,997	D'accord

Source: Tiré des résultats de la recherche

Le tableau ci-dessus, montre que le niveau de la réponse donnée par les répondants sur la facilité d'utilisation était répandu, autant que la moyenne arithmétique de la dimension facilité d'utilisation atteint 3,59 et l'écart type 0,768 indiquant qu'il existe un accord relatif entre les usagers du site jibayatic, d'autre part, à propos des items ; une moyenne arithmétique est estimée entre 3,53 et 3,58 cela confirme ce qui précède, si l'on regarde l'écart type estimé entre 0,997 et 0,983 donc il existe une dispersion des opinions de l'échantillon de l'étude.

La disponibilité et fiabilité des informations

Tableau 14 : Description des items de la dimension disponibilité et fiabilité des informations

	moyenne	Ecart-type	Poids relatifs
La disponibilité et fiabilité des informations	3,32	0,891	Plutôt d'accord
Les informations sont disponible 7jours sur 7 et 24 heures sur 24 sur le site Jibayatic	3,39	1,251	Plutôt d'accord
Le site Jibayatic me fournit toutes les informations que je cherche sur mes déclarations fiscales	3,18	1,176	Plutôt d'accord

Les informations fournies par le site Jibayatic sont fiables	3,39	1,078	Plutôt d'accord
--	------	-------	-----------------

Source: Tiré des résultats de la recherche

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les répondants sur la disponibilité et fiabilité des informations, autant que la moyenne arithmétique de la dimension la disponibilité et fiabilité des informations atteint 3,32 et l'écart type 0,891 indique qu'il existe un plutôt accord relatif entre les usagers de site, d'autre part, les moyennes arithmétiques des items qui se varient entre 3,18 et 3,39 confirment ce qui précède, tandis que les écarts types se varient entre 1,078 et 1,251 ce qui prouve qu'il y a une dispersion de l'échantillon de l'étude.

L'accessibilité

Tableau 15 : Description des items de la dimension accessibilité

	moyenne	Ecart-type	Poids relatifs
L'accessibilité	3,51	1,031	D'accord
Le site Jibayatic facilite l'accès des usagers aux informations et aux services administratifs	3,43	1,112	D'accord
Le site jibayatic offre l'avantage d'être accessible en tout temps	3,59	1,121	D'accord

Source: Tiré des résultats de la recherche

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les répondants sur l'accessibilité, autant que la moyenne arithmétique de la dimension accessibilité atteint 3,51 et l'écart type 1,031 indique qu'il existe un accord relatif entre les usagers de site jibayatic, d'autre part, à propos des items ; une moyenne arithmétique est estimée entre 3,43 et 3,59 cela confirme ce qui précède, si l'on regarde l'écart type estimé entre 1,112 et 1,121 donc il existe une dispersion des opinions de l'échantillon de l'étude

La sécurité, confiance et transparence

Tableau 16 : Description des items de la dimension sécurité, confiance et transparence

	moyenne	Ecart-type	Poids relatifs
La sécurité, confiance et transparence	3,71	0,757	D'accord
Le site JibayaTIC assure la sécurité de l'information	3,79	1,086	D'accord

Aucune faille de sécurité évidente dans le site jibayatic	3,51	1,094	D'accord
Le site jibayatic vous inspire la confiance	3,69	1,024	D'accord
Le site Jibayatic assure la transparence des obligations fiscales	3,84	0,970	D'accord

Source: Tiré des résultats de la recherche

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les répondants sur la sécurité, confiance et transparence, autant que la moyenne arithmétique de la dimension la sécurité, confiance et transparence atteint 3,71 et l'écart type 0,757 indique qu'il existe un accord relatif entre les usagers de site, d'autre part, à propos des items ; une moyenne arithmétique est estimée entre 3,79 et 3,84 et cela confirme ce qui précède, si l'on regarde l'écart type estimé entre 0,970 et 1,086 donc il existe une dispersion des opinions de l'échantillon de l'étude.

L'interactivité entre l'administration et les usagers

Tableau 17 : Description des items de la dimension l'interactivité entre l'administration et les usagers

	moyenne	Ecart-type	Poids relatifs
L'interactivité entre l'administration et les usagers	3,29	0,916	Plutôt d'accord
Les informations sont tout le temps mises à jour dans le site jibayatic	3,16	1,170	Plutôt d'accord
Le site jibayatic améliore l'interactivité entre l'administration et les usagers	3,52	1,144	D'accord
L'utilisation de site Jibayatic pour réglé les problèmes des déclarations fiscales	3,19	1,226	Plutôt d'accord

Source: Tiré des résultats de la recherche

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les répondants sur l'interactivité entre l'administration et les usagers, autant que la moyenne arithmétique de la dimension interactivité entre l'administration et les usagers atteint 3,29 et l'écart type 0,916 indique qu'il existe un plutôt accord relatif entre les usagers de site, d'autre part, à propos des items ; une moyenne arithmétique est estimée entre 3,16 et 3,19 et cela confirme ce qui précède, si l'on regarde l'écart type estimé entre 1,170 et 1,226 donc il existe une dispersion des opinions de l'échantillon de l'étude

La simplification des procédures administratives

Tableau 18 : Description des items de la dimension simplification des procédures administratives

	moyenne	Ecart-type	Poids relatifs
La simplification des procédures administratives	3,48	1,171	D'accord
Le site Jibayatic a simplifié les procédures administratives	3,48	1,211	D'accord
Le site jibayatic me permet de réduire le déplacement à l'administration	3,48	1,343	D'accord

Source: Tiré des résultats de la recherche

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les répondants sur la simplification des procédures administratives autant que la moyenne arithmétique de la dimension simplification des procédures administratives atteint 3,48 et l'écart type 1,171 indique qu'il existe un accord relatif entre les usagers de site jibayatic, d'autre part, à propos des items ; une moyenne arithmétique est estimée entre 3,48 et 3,48 et cela confirme ce qui précède, si l'on regarde l'écart type estimé entre 1,211 et 1,343 donc il existe une dispersion des opinions de l'échantillon de l'étude.

La rapidité de prestation de service

Tableau 19 : Description des items de la dimension de la rapidité de prestation de service

	moyenne	Ecart-type	Poids relatifs
La rapidité de prestation de service	3,42	0,900	D'accord
Le site Jibayatic offre un service public électronique plus rapide	3,43	1,142	Plutôt d'accord
Le site jibayatic réduit les délais de traitements des demandes	3,13	1,247	Plutôt d'accord
Le site jibayatic est un gain de temps pour les usagers	3,68	1,140	D'accord

Source: Tiré des résultats de la recherche

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les répondants sur la rapidité de prestation de service, autant que la moyenne arithmétique de la dimension rapidité et prestation de service atteint 3,42 et l'écart type 0,900 indique qu'il existe un accord relatif entre les usagers de site jibayatic, d'autre part, à propos des items ; une moyenne arithmétique est estimée entre 3,43 et 3,68 et cela confirme ce qui précède, si l'on

regarde l'écart type estimé entre 1,142 et 1,140 donc il existe une dispersion des opinions de l'échantillon de l'étude.

Autre gains

Tableau 20 : Description des items de la dimension autre gains

	moyenne	Ecart-type	Poids relatifs
Autre gains	3,18	0,937	Plutôt d'accord
Le site jibayatic diminue le nombre d'erreurs des procédures	3,19	1,160	Plutôt d'accord
Les informations et les services disponibles sur le site jibayatic répondent aux besoins des usagers	3,17	0,903	Plutôt d'accord

Source: Tiré des résultats de la recherche

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les répondants sur les autres gains, autant que la moyenne arithmétique de la dimension autres gains atteint 3,18 et l'écart type 0,937 indique qu'il existe un plutôt accord relatif entre les usagers de site jibayatic, d'autre part, à propos des items ; une moyenne arithmétique est estimée entre 3,17 et 3,19 et cela confirme ce qui précède, si l'on regarde l'écart type estimé entre 0,903 et 1,160 donc il existe une dispersion des opinions de l'échantillon de l'étude.

Perception globale

Tableau 21 : Description des items de la dimension perception globale

	moyenne	Ecart-type	Poids relatifs
Perception globale	3,42	0,936	D'accord
le site jibayatic offre un service de bonne qualité	3,42	0,936	D'accord

Source: Tiré des résultats de la recherche

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les répondants sur la perception globale, autant que la moyenne arithmétique de la dimension perception globale atteint 3,42 et l'écart type 0,936 indique qu'il existe un accord relatif entre les usagers de site jibayatic, d'autre part, à propos des items ; une seule moyenne arithmétique est estimée de 3,42 et cela confirme ce qui précède, si l'on regarde l'écart type estimé de 0,936 et donc il existe une dispersion des opinions de l'échantillon de l'étude.

2.4. L'analyse des régressions linéaire simple :

Dans cette partie nous allons essayer de voir s'il existe une relation positive entre les six variables indépendantes et la variable dépendante.

Pour se faire, nous allons mener une analyse des régressions qui va nous aider à détecter le sens de la relation qui existe entre les variables de cette étude. Dès lors, l'existence d'une relation positive et significative entre les variables indépendantes et la variable dépendante va nous permettre de valider nos hypothèses

Le tableau suivant nous montre les résultats de test de régression linéaire simple.

Tableau 22 : Les résultats d'analyse des régressions simples

Variable Indépendante	Variable Dépendante	R ²	R ² Ajusté	β	F	t	Sig	Sous Hypothèses
Design et fonctionnalité	La qualité perçue du service public en ligne	0.102	0.092	0.319	9.979	3.159	0.002	H1
Facilité d'utilisation	La qualité perçue du service public en ligne	0.343	0.336	0.586	45.988	6.781	0.000	H2
disponibilité et fiabilité des informations	La qualité perçue de service public en ligne	0.257	0.249	0.507	30.482	5.521	0.000	H3
Accessibilité	La qualité perçue du service public en ligne	0.376	0.0369	0.613	53.084	7.286	0.000	H4
Sécurité, confiance et transparence	La qualité perçue du service public en ligne	0.410	0.403	0.640	61.130	7.819	0.000	H5
Interactivité entre l'administration et les usagers	La qualité perçue du service public en ligne	0.529	0.523	0.727	98.757	9.938	0.000	H6

Source : Élaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

H01 : le design et fonctionnalité ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne

D'après le tableau 22 des résultats d'analyse, on remarque que le coefficient de la régression standardisés (**Bêta**) est de 0.319, montre que la variable « design et fonctionnalité » a un effet moyen ($0.3 < \text{Bêta} < 0.49$), le test t de la régression de la variable « design et fonctionnalité » est supérieur à 1.96, nous pouvons conclure que la variable

« design et fonctionnalité » a un impact moyen positif et significatif sur la qualité perçue de service public en ligne ($t=3.159$, $p < 0.05$). Le design et fonctionnalité expliquent 9.2% de la qualité perçue du service public en ligne (R^2 ajusté).

H02 : la facilité d'utilisation a un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne

On remarque d'après le tableau 22 que le coefficient de la régression standardisés (**Bêta**) est de 0.586 , montre que la variable « facilité d'utilisation » a un effet fort (**Bêta** > 0.5), le test t de la régression de la variable « facilité d'utilisation » est supérieur à 1.96, nous pouvons conclure que la variable « facilité d'utilisation » a un impact très fort positif et significatif sur la qualité perçue de service public en ligne ($t=6.781$, $p < 0.05$). La facilité d'utilisation explique 33.6% de la qualité perçue du service public en ligne (R^2 ajusté).

H03 : la disponibilité et fiabilité des informations ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne

D'après le tableau 22, le coefficient de la régression standardisés (**Bêta**) est de 0.507 , montre que la variable « disponibilité et fiabilité des informations » a un effet fort (**Bêta** > 0.5), le test t de la régression de la variable « disponibilité et fiabilité des informations » est supérieur à 1.96, nous pouvons conclure que la variable « disponibilité et fiabilité des informations » a un impact très fort positif et significatif sur la qualité perçue de service public en ligne ($t=5.521$, $p < 0.05$). La disponibilité et fiabilité des informations expliquent 24.9% de la qualité perçue du service public en ligne (R^2 ajusté).

H04 : l'accessibilité a un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne

On remarque d'après le tableau 22 que le coefficient de la régression standardisés (**Bêta**) est de 0.613 , montre que la variable « accessibilité » a un effet fort (**Bêta** > 0.5), le test t de la régression de la variable « accessibilité » est supérieur à 1.96, nous pouvons conclure que la variable « accessibilité » a un impact très fort positif et significatif sur la qualité perçue de service public en ligne ($t=7.286$, $p < 0.05$). L'accessibilité explique 36.9% de la qualité perçue du service public en ligne (R^2 ajusté).

H05 : la sécurité, confiance et transparence ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne

On remarque d'après le tableau 22 que le coefficient de la régression standardisés (**Bêta**) est de 0.640, montre que la variable « Sécurité, confiance et transparence » a un effet fort (**Bêta** >0.5), le test t de la régression de la variable « Sécurité, confiance et transparence » est supérieur à 1.96, nous pouvons conclure que la variable « Sécurité, confiance et transparence » a un impact très fort positif et significatif sur la qualité perçue de service public en ligne (t=7.819 ,p <0.05). La sécurité, confiance et transparence expliquent 40.3% de la qualité perçue du service public en ligne (**R**² ajusté).

H06 : l'interactivité entre l'administration et les usagers a un impact très fort positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne

On remarque d'après le tableau 22 que le coefficient de la régression standardisés (**Bêta**) est de 0.727, montre que la variable « Interactivité entre l'administration et les usagers» a un effet fort (**Bêta** >0.5), le test t de la régression de la variable « Interactivité entre l'administration et les usagers» est supérieur à 1.96, nous pouvons conclure que la variable « Interactivité entre l'administration et les usagers» a un impact très fort positif et significatif sur la qualité perçue de service public en ligne (t=9.938, p <0.05). L'interactivité entre l'administration et les usagers explique 52.3% de la qualité perçue du service public en ligne (**R**² ajusté).

Tableau 23 : Synthèse des résultats obtenus

Les hypothèses	Résultats
H01: Le design et fonctionnalité de site jibayatic ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE	Acceptée
H02 : La facilité d'utilisation de site jibayatic a un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE	Acceptée
H03: La disponibilité et fiabilités des informations dans le site jibayatic ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE	Acceptée
H04: L'accessibilité au site jibayatic a un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE	Acceptée
H05: La sécurité, confiance et transparence de site jibayatic ont un impact	Acceptée

positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE	
H06: L'interactivité entre l'administration et les usagers sur site jibayatic a un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE	Acceptée

Source : Élaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

3. Synthèse des résultats de l'étude :

- 52.2% des entreprises sont situées à moins de 50 km de la DGE (Alger, Blida, Boumerdas et Tipaza qui comptent un très grand pourcentage des entreprises en Algérie se situent dans un rayon de moins de 50 km d'alger), 18.9% sont situées entre 200 et 500 km à la DGE, 15.6% sont situées ente 50 et 200 km à la DGE et 13.3% des entreprises sont situées à plus de 500 km.
- 25% des entreprises sont de secteur de prestation, 23% sont de secteur de l'industrie, 19% sont de secteur de BTP, 18% sont de secteur du commerce, 8% sont de secteur pétrolier et 7% sont de secteur para pétrolier.
- 63% des entreprises ont utilisée le site jibayatic depuis 2018 dans la phase obligatoire et 37% ont utilisé le site jibayatic entre 2013 et 2018 dans la phase facultative.
- la majorité des entreprises préfèrent le service en ligne de 73% et 37% des entreprises préfèrent le service classique.
- 79% des répondants ont déjà rencontré des problèmes avec le site jibayatic et 21% qui n'ont jamais rencontré des problèmes avec le site jibayatic.
- Les tableaux de la description des dimensions de l'étude ont montrés que le niveau d'accord des usagers de site jibayatique est élevé pour les six variables indépendantes donc nous pouvons conclure que les services de site jibayatique sont de bonne qualité
- Bien que le pourcentage d'usagers qui ont rencontré un problème avec le site jibayatic est élevée, ainsi le niveau d'accord des usagers sur les six variables élevé, ce qui explique que les services électroniques sont plus adéquat que les services classiques et ceci en termes de simplification des procédures administratives et de facilité d'utilisation, de la rapidité de prestation de services, comme nous avons indiqué dans le cadre conceptuel
- Selon le tableau 22, le test t de la régression confirme les six sous hypothèses ainsi les mesures de la qualité des services publics en ligne ont un effet significatif et positif sur la qualité perçue des services publics en ligne de la DGE. Nous concluons que

l'hypothèse principale (l'administration électronique au sein de la DGE améliore la qualité des services publics) est confirmée.

- Les analyses de la régression linéaire simple indiquent tous les β (beta) positifs allant de 0.319 à 0.727 (la variation de Y quant X augmente d'une unité). Les valeurs du coefficient R^2 ajusté des variables indépendantes sont de 0.092 à 0.523 ce qui explique de 9.2% à 52.3% de la qualité perçue des services publique en ligne.
- L'hypothèse principale et les sous hypothèses H1, H2, H3, H4, H5, H6 sont confirmés a l'ensemble de l'échantillon.

Conclusion

L'évolution des TIC a touché tous les domaines, elle a transformé les administrations publiques à des administrations électroniques dans le but de simplification de la vie des gens et la facilité d'utilisations des services publics.

L'objectif principal qu'a été fixé par ce travail de recherche est l'évaluation de la qualité des services publics en ligne afin de mettre en évidence l'impact de l'administration électronique sur la prestation des services publics

Cette recherche est basée sur un modèle déduit de la littérature pour évaluer la qualité du service électronique dans le secteur public et composé de six dimensions: design et fonctionnalité ; facilité l'utilisation ; la disponibilité et fiabilité des informations ; l'accessibilité ; la sécurité, confiance et transparence & l'interactivité.

Le premier chapitre a porté sur la revue de littérature et le cadre conceptuel où nous avons choisi le modèle d'évaluation de la qualité des services publics en ligne.

Sur le deuxième chapitre nous avons évoqué le cadre méthodologique où on a choisi l'approche quantitative et l'outil de collecte des données (questionnaire) pour mener cette étude ainsi que la présentation de l'organisme d'accueil.

Dans le troisième chapitre on a appliqué le modèle d'évaluation sur les services de site jibayatic, tout d'abord nous avons obtenu les résultats d'évaluations ensuite on a analysé ces résultats enfin discuter les résultats.

Une enquête a été effectuée auprès des usagers de site « **jibayatic** » pour évaluer la qualité de ce dernier, le résultat de l'enquête a confirmé nos hypothèses, ce qui nous permet à conclure que l'administration électronique a un impact positif sur la qualité des services publics, elle apporte des avantages énormément aux usagers tels que la simplification des procédures administratives aux usagers ; la réduction des coûts et délais de prestation de services ; facilite l'accessibilité des usagers aux services publics

A travers les résultats obtenus de l'enquête, nous sommes arrivés à en tirer des remarques et propositions susceptibles d'aider la direction des grandes entreprises pour mieux gérer sa qualité de service en ligne de site jibayatic.

Bien que les usagers de manière générale soient d'accord sur les six variables retenues pour la mesure de la qualité des services publics en ligne, on propose :

- Il faut prendre en considération les avis des usagers du site jibayatic pour régler les problèmes techniques de site et améliorer la qualité des services.
- Nous suggérons de renforcer la communication et l'interactivité avec les contribuables de la DGE via le site jibayatic
- assurer une connexion plus rapide et ininterrompue avec l'utilisateur de site jibayatic.

- Les formulaires de déclaration électronique pour différentes taxes doivent être normalisés autant que possible, de manière à minimiser le temps nécessaire pour les remplir.
- Le site jibayatic et les services électroniques doivent être mis à jour régulièrement ainsi que la facilité d'utilisation et la convivialité doivent être garanties.
- Réaliser des études et des enquêtes pour évaluer la qualité des services publics en ligne dans la DGE
- Lors de notre recherche, nous avons remarqué qu'il y'avait un manque dans les ressources humains, ce qui a conduit à des problèmes entre le support technique et usagers de site jibayatic ; à cet égard nous proposons de renforcer RH notamment les ingénieurs, les informaticiens pour régler ces problèmes immédiatement.

La recherche sur notre thème est importante pour les administrations publiques, et nous pensons que les sujets suivant méritent encore d'être étudiés :

- ✓ La réalité des services électroniques dans les administrations publiques algériennes
- ✓ Les exigences de la mise en place de l'administration électronique dans les institutions publiques algériennes

BIBLIOGRAPHIE

- Aidonidis, C., & Pauletto, G. (2007). *e-Administration : enjeux et facteurs clés de succès*. Genève: CTI, Observatoire technologique.
- Alanezi, M., Kamil, A., & Basri, S. (2010). A proposed instrument dimensions for measuring e-government service quality . *International Journal of U- & E-Service, Science & Technology* .
- Arawati, A., Sunita, B., & Jay, K. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector. *International Journal of Quality and Reliability Management* .
- Arthur, A. (2000). *E-Gouvernement: Réflexions sur l'utilisation des nouvelles*. Andersen.
- Assar, S., & Boughzala, I. (2007). *Administration électronique: constats et perspectives*. paris: hermès.
- ATD. (2011). *Les modes de gestion des services publics locaux* . Vitrolles France: Agence Technique Départementale.
- bal, A. (2004). Quelques réflexions sur l'administration électronique. *L'administration électronique , Revue française d'administration publique* .
- Bhattacharya, gulla, & Gupta. (2012). E-service quality model for Indian government portals: Citizens perspective. *journal of enterprise information management* .
- Boudreau, C. (2009). L'amélioration de la qualité des services publics et ses leviers technologiques dans un contexte de gouvernement électronique : le cas du Québec. *La revue de l'innovation* .
- Boyer, K., Hallowell, R., & Roth, A. (2002). E-services: operating strategy :a case study and method for analyzing operational benefits. *Journal of Operations Management* .
- Bryland, A., & Curry, A. (2001). Service Improvements in public services using SERVQUAL. *Managing Service Quality* .
- Buckley, J. (2003). E-service quality and the public sector. *Managing Service Quality: An International Journal* .
- Carlier, B. (2015). *Améliorer la qualité de la relation entre usagers et service public*. Paris: Territorial.
- Caron, D., & Giauque, D. (2006). Civil servant identity at the crossroads: new challenges for Public administrations. *International Journal of Public Sector Management* .
- Cordeau, C. (2016). *L'e-administration et la participation active de ses usagers*. Editions universitaires europeennes .
- Fang, W., & Lina, Z. (2009). Construction of an evaluation system for the service capabilities of government to business (G2B) web portals. *National Science Library* .
- Gerbod, D., Chantaraud, J.-F., Paquet, F., & Denis Maugars, D. (2003). *LE SERVICE PUBLIC POUR TOUS : Comprendre et réussir l'Administration Électronique* . paris: EMS.

- Gowan, M., Seymour, J., Ibarreche, S., & Lackey, C. (2001). Service quality in a public agency: same expectations but different perceptions by employees, managers, and customers. *Journal of Quality* .
- Guruli, I., Bakradze, G., Khorbaladze, T., & Evgenidze, N. (2015). *Assessing Effectiveness and Efficiency of E-Services in Georgia*. Economic Policy Research Center.
- Holcman, R. (2014). *Management public*. Paris: Dunod.
- Hsiao, C.-T., & Lin, J.-S. (2008). A study of service quality in public sector. *International Journal of Electronic Business Management* .
- Javier. (1997). Quality measurement in Spanish municipalities: Transferring private sector experiences. *Public Productivity* .
- Jean-Claude, Z. (2019). *droit public*. France: Gualino.
- Kasubiene, L., & Vanagas, P. (2007). Assumptions of e-government services quality evaluation. *Engineering Economics* .
- Kettani, D., & Moulin, B. (2014). *L'e-gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement : l'expérience du Projet eFez*. Canada: PUL.
- Lindgren, I. (2013). *Public e-Service Stakeholders*. Suède: Linköping Studies in Arts and Science.
- OCDE. (2004). *L'administration électronique: un impératif*. Paris: Organisation de coopération et développement économiques OCDE.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Electronic Government* , 163-175.
- Rasyid, & Alfina. (2017). E-Service Quality Evaluation on E-Government Website: Case Study BPJS Kesehatan Indonesia . *Journal of Physics* .
- Roux-Morin, L. (2010). L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ? *Informations sociales* .
- Saanan, Y., Sol, H., & Verbraeck, A. (1999). Snapshots of e-commerce's opportunities and threats. *Electronic Markets* .
- Sabri, K. (2016). *Management public. analyse de performance dans le secteur public*. Allemagne : Noor .
- Shambour, Q., & Lu, J. (2011). Government to business personalized e-services using semantic-enhanced recommender system. *Electronic government and information systems perspective* .
- St-Amant, G. (2005). E-Gouvernement: Cadre d'évolution de l'administration électronique. *Systèmes d'Information et Management* .

ANNEXE A – Questionnaire

Madame/Monsieur

Cette enquête rentre dans le cadre de la préparation d'un mémoire de fin d'études en Management E-gouvernement à l'École Nationale supérieure de Management (Kolea), intitulé :

L'impact de l'administration électronique sur la prestation des services publics G2B.

Votre contribution constitue un apport important dans l'amélioration de la qualité de ce mémoire.

Merci de bien vouloir prendre quelques minutes de votre précieux temps pour répondre aux questions ci-dessus.

Partie 1 : Informations générales: (merci de cocher la case convenable)

1. La distance entre la DGE et l'entreprise :

- Moins de 50 km
- Entre 50 et 200 km
- Entre 200 et 500 km
- Plus de 500 km

2. Secteur d'activité de l'entreprise :

- Para pétrolier
- Pétrolier
- Industrie
- Prestation
- Commerce
- BTP

3. Depuis quand avez- vous utilisé le site jibayatic ?

- Entre 2013 et 2018
- Depuis 2018

4. quel service préférez-vous ?

- le service classique
- le service en ligne

5. avez-vous déjà rencontré des problèmes avec le site Jibayatic?

- oui
- non

Partie 2 : le service public en ligne

Précisez quel est votre degré d'accord sur chaque de ces affirmations :

	Expressions	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
i. Design et fonctionnalité						
6.	Le site jibayaTIC est conçu d'une manière attractive					
7.	Le contenu de site jibayatic est lisible					
8.	Les différentes rubriques de site jibayatic sont bien claires					
ii. facilité d'utilisation						
9.	Les informations requises pour le site jibayatic sont facile à fournir					
10.	Le site jibayatic est facile à utiliser					
11.	L'utilisation de site jibayatic nécessite un minimum de formation					
iii. La disponibilité et fiabilité des informations						
12.	Les informations sont disponible 7jours sur 7 et 24 heures sur 24 sur le site jibayatic					
13.	Le site jibayatic me fournit toutes les informations que je cherche sur mes déclarations fiscales					
14.	Les informations fournies par le site jibayatic sont fiables					
iv. L'accessibilité						
15.	Le site jibayatic facilite l'accès des usagers aux informations et aux services administratifs					
16.	Le site jibayatic offre l'avantage d'être accessible en tout temps					
v. La sécurité, confiance et transparence						
17.	Le site jibayatic assure la sécurité de l'information					
18.	Aucune faille de sécurité évidente dans le site jibayatic					
19.	J'accède au site jibayatic en toute confiance					
20.	Le site jibayatic assure la transparence des obligations fiscales					
vi. L'interactivité entre l'administration et les usagers						
21.	Les informations sont tout le temps mises à jour dans le site jibayatic					
22.	Le site jibayatic améliore l'interactivité entre l'administration et les usagers					

23.	L'utilisation de site jibayatic pour réglé les problèmes des déclarations fiscales					
vii. La simplification des procédures administratives						
24.	Le site jibayatic a simplifié les procédures administratives					
25.	Le site jibayatic me permet de réduire le déplacement à l'administration					
viii. La rapidité de prestation de service						
26.	Le site jibayatic offre un service public électronique plus rapide					
27.	Le site jibayatic réduit les délais de traitements des demandes					
28.	Le site jibayatic est un gain de temps pour les usagers					
ix. Autre gains						
29.	Le site jibayatic diminue le nombre d'erreurs des procédures					
30.	Les informations et les services disponibles sur le site jibayatic répondent aux besoins des usagers					
x. Perception globale						
31.	Le site jibayatic offre un service de bonne qualité					

**ANNEXE B - STATISTIQUES DE
FIABILITE ALPHA DE CRONBACH
DES ITEMS ET DIMENSIONS**

Items et dimensions	Alpha de Cronbach
Design et fonctionnalité	0,923
Le site Jibayatic est conçu d'une manière attractive	0,923
Le contenu de site jibayatic est lisible	0,924
Les différentes rubriques de site Jibayatic sont bien claires	0,923
Facilité d'utilisation	0,919
Les informations requises pour le site jibayatic sont facile à fournir	0,917
Le site Jibayatic est facile à utiliser	0,917
L'utilisation de site Jibayatic nécessite un minimum de formation	0,924
La disponibilité et fiabilité des informations	0,921
Les informations sont disponible 7jours sur 7 et 24 heures sur 24 sur le site Jibayatic	0,922
Le site Jibayatic me fournit toutes les informations que je cherche sur mes déclarations fiscales	0,920
Les informations fournies par le site Jibayatic sont fiables	0,918
L'accessibilité	0,917
Le site Jibayatic facilite l'accès des usagers aux informations et aux services administratifs	0,917
Le site jibayatic offre l'avantage d'être accessible en tout temps	0,918
La sécurité, confiance et transparence	0,918
Le site Jibayatic assure la sécurité de l'information	0,918
Aucune faille de sécurité évidente dans le site jibayatic	0,925
Le site jibayatic vous inspire la confiance	0,918
Le site Jibayatic assure la transparence des obligations fiscales	0,917
Les informations sont tout le temps mises à jour dans le site jibayatic	0,916
l'interactivité entre l'administration et les usagers	0,919
Le site jibayatic améliore l'interactivité entre l'administration et les usagers	0,917
L'utilisation de site Jibayatic pour réglé les problèmes des déclarations fiscales	0,922
La simplification des procédures administratives	0,917

Le site Jibayatic a simplifié les procédures administratives	0,917
Le site jibayatic me permet de réduire le déplacement à l'administration	0,918
La rapidité de prestation des services	0.921
Le site Jibayatic offre un service public électronique plus rapide	0,919
Le site jibayatic réduit les délais de traitements des demandes	0,924
Autre gains	0.917
Le site jibayatic est un gain de temps pour les usagers	0,916
Le site jibayatic diminue le nombre d'erreurs des procédures	0,917
Les informations et les services disponibles sur le site jibayatic répondent aux besoins des usagers	0,918
Perception générale	0.918
le site jibayatic offre un service de bonne qualité	0,918