

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Ecole Nationale Supérieure de Management
Koléa



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجمت
القلية

MÉMOIRE DE FIN D'ÉTUDES

En vue de l'obtention d'un Master en
« Management E-gouvernement »

L'impact de l'e-administration sur la qualité des services publics :

Cas du portail « moussahama'tic » Direction Générale des Impôts

Élaboré par :

Yacine Khalil RAHMANI

Bilel ZAAFOUR

Encadré par :

Dr. NACER Loubna

Dr. SEGHIRI Narmiane

Année Universitaire 2024/2025

RÉSUMÉ

Cette recherche vise à évaluer l'impact de l'administration électronique sur la qualité des services publics, à travers le cas du portail Moussahama'tic déployée par la Direction Générale des Impôts (DGI). En mobilisant une double approche, qualitative et quantitative.

L'analyse qualitative a mis en évidence une amélioration notable des services en matière de simplicité, rapidité, accessibilité, transparence, sécurité et fiabilité. Sur le plan quantitatif, les données recueillies confirment ces résultats, avec une évaluation majoritairement positive de la qualité perçue des services publics rendus.

Mots-clés : Administration électronique, E-gouvernement, Qualité, Services publics, Moussahama'tic.

Abstract

This research aims to assess the impact of e-administration on the quality of public services, using the Moussahama'tic portal deployed by the General Tax Directorate. Using a dual qualitative and quantitative approach.

The qualitative analysis highlighted a significant improvement in services in terms of simplicity, speed, accessibility, transparency, security, and reliability. Quantitatively, data collected confirms these results, with a predominantly positive assessment of the perceived quality of public services provided.

Keywords: e-government, e-government, quality, public services, Moussahama'tic.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية، من خلال دراسة حالة بوابة مساهمتك التي أطلقتها المديرية العامة للضرائب، تم إتباع المنهج المختلط، النوعي والكمي.

أبرز التحليل النوعي تحسناً كبيراً في الخدمات من حيث البساطة والسرعة وإمكانية الوصول والشفافية والأمن والموثوقية، ومن الناحية الكمية، تؤكد البيانات التي تم جمعها هذه النتائج، أنه يوجد تأثير إيجابي ومعنوي للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية المقدمة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الجودة، الخدمات العمومية، مساهمتك.

REMERCIEMENTS

Ce travail de recherche n'aurait pu voir le jour sans le soutien inestimable et la bienveillance de nombreuses personnes. Nous tenons à exprimer ici notre profonde gratitude à chacun d'entre eux.

En premier lieu, nous rendons grâce à Dieu Tout-Puissant de nous avoir accordé la force, le courage et la persévérance nécessaires pour mener à bien ce PFE.

Nos remerciements les plus sincères s'adressent à notre encadrante, Dr. NACER Loubna, pour son accompagnement précieux, ses conseils avisés, sa disponibilité constante et sa rigueur scientifique. Sa guidance a été essentielle à chaque étape de l'élaboration de ce mémoire.

Nous exprimons également notre vive reconnaissance à notre Co-encadrante, Dr. SEGHIRI Narimane pour son écoute attentive, ses encouragements constructifs et ses apports pertinents qui ont grandement contribué à l'enrichissement de notre travail.

Nous ne saurions oublier de remercier nos familles, piliers indéfectibles de notre parcours. À nos parents, pour leur amour inconditionnel, leurs sacrifices et leur soutien moral et matériel sans faille. À nos frères et sœurs, pour leur présence, leur compréhension et leurs encouragements.

Nous souhaitons également adresser nos remerciements à l'ensemble du corps professoral de notre département, pour la richesse de l'enseignement qu'ils nous ont dispensé tout au long de nos études.

Enfin, notre gratitude s'étend à toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de ce mémoire : nos amis pour leur soutien et leur bonne humeur, les professionnels qui nous ont apporté leur aide par le biais de leurs connaissances ou de leur temps, et toute personne ayant participé d'une quelconque manière à l'aboutissement de ce travail.

Que chacun trouve ici l'expression de notre sincère reconnaissance.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	II
REMERCIEMENTS.....	III
TABLE DES MATIÈRES	IV
LISTE DES TABLEAUX	VII
LISTE DES FIGURES.....	VIII
LISTE DES ABRÉVIATION.....	IX
INTRODUCTION GÈNÈRALE.....	1
Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel	6
Introduction	7
Section 1 : Revue de littérature	7
1.1 Les études antérieurs	7
1.2. Contribution de l'Étude Actuelle face à la Littérature	10
Section 2 : Cadre conceptuel	11
1.1 Généralité sur l'administration électronique	11
1.1.1 Les origines de l'administration électronique	11
1.1.2 Définition de l'administration électronique	13
1.1.3 Les caractéristique de l'administration électronique.....	14
1.1.4 Les composants de l'administration électronique	15
1.1.5 Les formes de l'administration électronique.....	16
1.1.6 Les exigences et les facteurs clés de la transition vers l'administration électronique.....	19
1.1.7 Les avantages de l'administration électronique	20
1.1.8 Risques et défis de développement du e-administration	22
1.2 Les concepts liée aux services publics	22
1.2.1 Définition de services publics	22
1.2.2 Les principes du services publics	23
1.2.3 Les types du service public	24
1.2.4 Le concept du services publics électroniques (E- service public).....	25
1.2.5 La notion de la qualité des services publics	25
1.2.6 Les dimensions de la qualité des services publics.....	26
Section 03 : Le lien entre l'administration électronique et la qualité des services publics.....	28
3.1 Administration électronique : levier de qualité pour les services publics	28
3.2 Le model de la recherche	29
Conclusion :.....	31
Chapitre 2 : Cadre Organisationnelle et méthodologique.....	32
Introduction :	33
Section 1 : Contexte organisationnel :	33

1.1 La Direction Générale des Impôts :.....	33
1.1.1 Les missions principal de DGI :.....	33
1.1.2 L’organigramme de la DGI :.....	34
1.1.3 La Division de la gestion du recouvrement et de la modernisation des processus métiers.	35
1.1.4 Les portails électroniques de DGI.....	38
1.2 Le Portail Electronique Moussahama’tic	38
1.2.1 Les avantages de moussahama’tic :.....	39
1.2.2 Le Cadre juridique :.....	40
1.2.3 La souscription à Moussahama’tic.....	40
1.2.4 Accès à l’espace privé.....	41
1.2.5 Déclaration en ligne :	41
1.2.6 Paiement en ligne	42
Section 02 : Le Cadre méthodologique (Approche qualitative)	42
2.1 Présentation de la méthodologie de recherche	42
2.2 Signification de la recherche :.....	42
2.3 La méthodologie de recherche :	43
2.4 La recherche qualitative :	43
2.5 L'approche à méthodes mixtes :	44
2.6 Justification du choix de l'approche mixte :.....	44
2.7 Stratégie du design de recherche :.....	45
2.8 Outils de collecte des données	45
2.9 L’échantillon de l’étude (étude qualitative).....	49
2.10 L’analyse des données.....	51
Section 3 : Cadre méthodologique (Approche quantitative)	52
3.1 Épistémologie et paradigmes de recherche :.....	52
3.2 L’approche quantitative :	53
3.3 Taille de l’échantillon et méthode d’échantillonnage :	53
3.4 Population de l’étude :.....	54
3.5 Méthode d’échantillonnage :.....	54
3.6 Taille de l’échantillon :	55
Conclusion :.....	55
Chapitre 3 : Résultats et discussions.....	56
Introduction :	57
Section 1 : Résultats qualitatifs	57
1.1 Présentation et analyse des résultats :.....	57
1.2 L’approche lexicale :.....	57
1.3 Approche linguistique	59
1.4 Cartographie cognitive	60

1.5 Analyse thématique :	61
1.5.1 La Simplicité et l'Efficacité des Processus	62
1.5.2 L'Accessibilité comme Pilier de l'Inclusion Numérique et la Traçabilité comme Gage de Confiance	63
1.5.3 La Sécurité des Données : Une Priorité Absolue au Cœur de la Confiance Numérique.	63
1.5.4 L'Innovation et l'Amélioration Continue : Une Démarche Itérative au Service de la Qualité.....	64
Section 2 : Résultats quantitatifs	65
2.1 Présentation de la caractéristique de l'échantillon :	65
2.1.1 Répartition de l'échantillon par profession :.....	65
2.1.2 Répartition de l'échantillon par usages du portail Moussahama'tic :.....	66
2.2 Mesure de la Fiabilité des Échelles (Alpha de Cronbach)	66
2.3 Description des dimensions en fonction des réponses de l'échantillon de l'étude :	67
2.4 Tests de Normalité des Données :	69
2.5 L'analyse des régressions linéaire simple :	69
2.5 Analyse de régression linéaire multiple	72
Section 3 : Discussion des résultats	73
Conclusion	75
CONCLUSION GÈNÈRALE.....	76
Bibliographie.....	80
ANNEXE A : Guide d'entretien.....	86
ANNEXE B : Matrice condensée	89
ANNEXE C : Questionnaire.....	96
ANNEXE D : Les Tableaux de SPSS.....	100
ANNEXE E : Plateforme Électronique Moucharaka'tic.....	108

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Formes de l'e-administration	18
Tableau 2 : Avantages pour les citoyens	21
Tableau 3 : Avantages pour le gouvernement	21
Tableau 4 : Les définition du services publics	23
Tableau 5 : Les types du service publics	25
Tableau 6 : Profils des personnes interviewées	50
Tableau 7 : Statistiques de fiabilité Alpha de Cronbach	66
Tableau 8 : Coefficients Alpha de Cronbach par Dimension	67
Tableau 9 : L'intervalle des moyennes minimales et maximales	67
Tableau 10 : Résultats des dimensions mesurées	68
Tableau 11 : Les résultats d'analyse des régressions linéaires simples	70
Tableau 12 : Résultats des sous-hypothèses :	72
Tableau 13 : Analyse de la régression linéaire multiple	72
Tableau 14 : Analyse de la variance (ANOVA)	73

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Les domaines de l'e-gouvernement _____	12
Figure 2 : Chaîne de valeur e-administration _____	15
Figure 3 : Model de la recherche _____	30
Figure 4 : L'organigramme de la DGI _____	35
Figure 5 : Organigramme de la DMPMP _____	37
Figure 6 : Les étapes d'analyse d'entretien _____	52
Figure 7 : Tableau des fréquences des mots les plus utilisés _____	58
Figure 8 : Nuage des mots _____	59
Figure 9 : Cartographie cognitif _____	61
Figure 10 : Répartition de l'échantillon par profession _____	65
Figure 11 : Répartition de l'échantillon par usages du portail Moussahama'tic _____	66
Figure 12 : Normal Q-Q Plot de la Qualité des Services Publics _____	69

LISTE DES ABRÉVIATION

- **CAF** : Caisses d'Allocations Familiales
- **CDI** : Centre des Impôts
- **CPI** : Centre de Proximité des Impôts
- **DGE** : Direction des Grandes Entreprises
- **DGI** : Direction Générale des Impôts
- **DMPMP** : Direction de la Modernisation des Processus Métiers et de Pilotage
- **E-Administration** : Administration électronique
- **E-Démocratie** : Démocratie électronique
- **E-Gouvernement** : Gouvernement électronique
- **E-Service** : Service électronique
- **E-Société** : Société électronique
- **ERP** : Enterprise Resource Planning (Progiciel de Gestion Intégré)
- **G2B** : Government to Business (Gouvernement vers Entreprises)
- **G2C** : Government to Citizens (Gouvernement vers Citoyens)
- **G2E** : Government to Employees (Gouvernement vers Employés)
- **G2G** : Government to Government (Gouvernement vers Gouvernement)
- **IA** : Intelligence Artificielle
- **IFU** : Identifiant Fiscal Unique
- **IGSF** : Inspection Générale des Services Fiscaux
- **NTIC** : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
- **OCDE** : Organisation de Coopération et de Développement Économiques
- **PGI** : Progiciel de Gestion Intégré
- **SPIC** : Service Public à caractère Industriel et Commercial
- **SPSS**: Statistical Package for the Social Sciences
- **TIC** : Technologies de l'Information et de la Communication

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Au cours des deux dernières décennies, le développement rapide des technologies de l'information et de la communication (TIC) a entraîné une transformation en profondeur des administrations publiques à travers le monde. Ce processus, connu sous le nom d'administration électronique ou e-administration, vise à moderniser les services publics en intégrant des outils numériques dans les pratiques administratives afin d'améliorer la performance, renforcer la transparence, et simplifier la relation entre les usagers (citoyens, entreprises) et les institutions publiques.

Dans un environnement où les citoyens et les entreprises attendent des services plus efficaces, accessibles et transparents, la numérisation de l'administration s'impose comme une réponse stratégique. Elle permet, entre autres, de réduire les délais de traitement, d'automatiser les procédures, de limiter les déplacements physiques, et d'assurer la traçabilité des opérations administratives. Plusieurs pays, y compris l'Algérie, ont engagé des réformes profondes dans ce sens, à travers la mise en place de plateformes numériques destinées à dématérialiser les services.

La qualité des services publics constitue aujourd'hui un enjeu central des politiques de modernisation administrative. Il s'agit d'un indicateur clé pour évaluer la performance des institutions publiques et la satisfaction des usagers. Une administration qui garantit des services de qualité renforce sa légitimité, améliore la relation de confiance avec les citoyens et les acteurs économiques, et contribue au développement durable du pays.

C'est dans cette logique que s'inscrit le portail Moussahama'tic, mise en place par la Direction Générale des Impôts (DGI). Ce portail permet aux contribuables d'effectuer certaines opérations fiscales en ligne, telles que les déclarations et les paiements. Elle s'intègre pleinement dans la stratégie de digitalisation des services fiscaux, dont l'objectif est de rendre l'administration fiscale plus efficace, accessible, et transparente.

Sur le plan scientifique, cette recherche contribue à la littérature sur la e-administration et la gestion publique en apportant une analyse de terrain contextualisée. Elle permet d'approfondir la compréhension des relations entre les outils numériques et la qualité des services publics.

Sur le plan pratique, les résultats de l'étude peuvent servir de base pour orienter les stratégies de modernisation de la DGI, améliorer la conception des plateformes numériques et mieux

répondre aux attentes des usagers. Ils peuvent également être utiles à d'autres administrations publiques confrontées aux mêmes enjeux.

L'intérêt de ce sujet réside dans le fait que l'évaluation de l'impact de cette plateforme sur la qualité des services publics permet non seulement de mesurer les progrès réalisés par l'administration fiscale en matière de digitalisation, mais aussi d'identifier les axes d'amélioration possibles. Cette évaluation est essentielle dans un contexte où l'amélioration continue des services rendus aux usagers est devenue une priorité gouvernementale.

Problématique de la recherche :

La mise en place de la plateforme Moussahama'tic soulève une question centrale : **Quel est l'impact du portail Moussahama'tic, mise en place par la Direction Générale des Impôts (DGI), sur l'amélioration de la qualité des services publics ?** De cette question principale découlent plusieurs interrogations secondaires :

- Quel est le rôle de l'administration électronique dans l'amélioration de la qualité des services publics ?
- Comment le portail Moussahama'tic impacte-t-il les différentes dimensions de la qualité des services rendus par la DGI ?
- Quels sont les bénéfices, limites et défis de l'adoption de ce portail pour les contribuables et l'administration fiscale ?

Objectifs de la recherche :

Cette étude vise principalement à mesurer l'impact de l'administration électronique sur la qualité des services publics, à travers le cas concret de la plateforme Moussahama'tic. Plus précisément, il s'agit de :

- Comprendre comment le portail a été conçue, déployée et intégrée dans la stratégie de digitalisation de la DGI.
- Mesurer et évaluer l'impact de Moussahama'tic sur la qualité des services fiscaux.
- Identifier les opportunités offertes par le portail pour les contribuables et pour l'administration.
- Repérer les obstacles qui peuvent freiner son adoption et son efficacité.

Démarche méthodologique :

Pour répondre aux objectifs de cette recherche, nous avons opté pour une approche méthodologique mixte, combinant des méthodes qualitatives et quantitatives afin d'obtenir une compréhension à la fois approfondie et statistiquement représentative du phénomène étudié.

Dans un premier temps, une étude qualitative a été conduite à travers des entretiens semi-directifs réalisés auprès de responsables et d'agents de la DGI impliqués dans la gestion ou l'utilisation de la plateforme Moussahama'tic. Cette approche permet de recueillir des données détaillées, offrant une compréhension fine des perceptions, pratiques et enjeux liés à l'administration électronique dans le contexte fiscal.

Dans un second temps, une étude quantitative est envisagée afin de compléter les résultats qualitatifs. Elle prendra la forme d'un questionnaire diffusé auprès d'un échantillon de contribuables utilisateurs de la plateforme. Cette étape vise à mesurer, de manière plus large, l'impact perçu de Moussahama'tic sur la qualité des services fiscaux en ligne.

Nous cherchons à mesurer l'impact des différentes dimensions de l'e-administration, sur la qualité du service public perçue par les usagers du portail Moussahama'tic. Pour ce faire, nous avons formulé une hypothèse principale :

- **Hypothèse principale :** L'e-administration a un impact positif et significatif sur la qualité de service public.

Et cinq sous-hypothèses, chacune visant à examiner la relation entre une dimension spécifique de l'e-administration et la qualité du service public. Ces hypothèses, listées ci-dessous, ont guidé notre analyse quantitative et nous ont permis de structurer notre interprétation des résultats.

- **H01 :** La simplicité des processus proposés par le portail Moussahama'tic a un impact positif et significatif sur la qualité du service public.
- **H02 :** L'accessibilité au portail Moussahama'tic et la traçabilité des démarches fiscales ont un impact positif et significatif sur la qualité du service public.
- **H03 :** L'efficacité des services offerts et la réactivité de l'administration via Moussahama'tic ont un impact positif et significatif sur la qualité du service public.
- **H04 :** La sécurité des données personnelles et fiscales sur le portail Moussahama'tic a un impact positif et significatif sur la qualité du service public.

- **H05** : L'innovation technologique et les efforts d'amélioration continue du portail Moussahama'tic ont un impact positif et significatif sur la qualité du service public.

Structure du mémoire :

Ce travail de recherche s'articule autour de trois chapitres principaux :

Chapitre 1 : Revue de la littérature et cadre conceptuel

Ce chapitre présente les fondements théoriques de l'administration électronique et de la qualité des services publics, en s'appuyant sur les travaux académiques récents et les modèles analytiques pertinents.

Chapitre 2 : Méthodologie de la recherche

Il décrit le cadre de recherche et les outils méthodologiques utilisés.

Chapitre 3 : Résultats et discussion

Ce chapitre analyse les données collectées, discute des résultats au regard de la littérature et formule des recommandations pratiques.

Chapitre 01 : Revue de littérature et cadre conceptuel

Introduction

Ce chapitre pose les fondations théoriques de notre recherche en explorant les concepts fondamentaux de l'administration électronique et de la qualité des services publics. Il s'agit d'une immersion dans la littérature académique pertinente afin de cerner les principaux modèles, théories et contributions antérieures qui éclairent la relation entre la digitalisation des services administratifs et la perception de leur qualité par les usagers.

Section 1 : Revue de littérature

Les études antérieures sont essentielles pour comprendre et analyser tout sujet de manière approfondie et exhaustive. Dans cette recherche, nous examinerons les travaux et études précédents en lien avec notre sujet afin d'explorer les avancées actuelles dans le domaine et d'identifier les lacunes qui nécessitent encore d'être comblées. L'accent sera mis sur la synthèse et l'évaluation des recherches existantes afin de mettre en lumière les concepts clés et les principales tendances de recherche.

1.1 Les études antérieures

L'étude de (Samira , Brahim , & Saïd , 2024) intitulée « LA TRANSFORMATION DIGITALE ET LA QUALITE DE SERVICE PUBLIC : CAS DE L'ADMINISTRATION FISCALE » indique que la transformation digitale contribue significativement à l'amélioration de la qualité du service public au sein de l'administration fiscale marocaine. Grâce à la mise en place de plateformes numériques telles que Daribati et SIMPL TVA, l'administration a optimisé ses processus, réduisant les coûts et améliorant la satisfaction des usagers, l'automatisation des services a également permis une meilleure performance organisationnelle et une plus grande transparence.

الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر

L'article de (بومزير , 2023 & بن خدة) explore l'administration électronique comme mécanisme d'amélioration des performances des services publics en Algérie. Adoptant une méthodologie descriptive et analytique, cette recherche examine les différents aspects de l'e-gouvernance et ses applications dans des secteurs clés tels que l'enseignement supérieur, la poste, les télécommunications, l'intérieur et les collectivités locales. Les résultats démontrent que l'e-administration contribue à améliorer l'accès aux services, à accroître la transparence et à réduire la bureaucratie. Cependant, l'étude souligne également des défis majeurs, notamment

la faiblesse des infrastructures, le manque de ressources financières, la résistance au changement et la nécessité d'un cadre législatif plus robuste.

L'étude de (El Mehdi & Said , 2023) intitulée « Les enjeux managériaux de la digitalisation du service public : l'administration électronique comme vecteur de la qualité de service rendu aux usagers (Introduction au modèle SERVQUAL) » analyse les enjeux managériaux de la digitalisation du service public, en mettant en avant le rôle de l'administration électronique dans l'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers. En s'appuyant sur le modèle SERVQUAL, Ils démontrent que la digitalisation renforce l'accessibilité, l'efficacité et la satisfaction des citoyens. L'étude souligne plusieurs défis, notamment la résistance au changement, la fracture numérique et la cybercriminalité.

Malgré ces obstacles, la transformation numérique demeure un levier stratégique essentiel pour moderniser l'administration publique et améliorer la relation entre l'État et les citoyens.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر

Dans sa thèse de doctorat, (فاطمة، 2023) a étudié l'impact de l'administration électronique sur l'amélioration des services publics au sein de la commune de Ghilizane. L'étude s'est déroulée entre juin et octobre 2020 et a adopté une méthodologie quantitative à travers deux questionnaires : l'un destiné aux employés communaux (70 distribués, 51 valides) et l'autre aux citoyens (60 distribués, 58 valides), analysés à l'aide du logiciel SPSS avec un alpha de Cronbach de 0,76. Les résultats ont confirmé que l'administration électronique constitue un levier essentiel pour moderniser la gestion publique, en favorisant la transparence, l'égalité d'accès, l'efficacité administrative et la lutte contre la corruption.

L'étude de (Aritonang, 2017) intitulée « The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia » analyse l'impact du système d'administration électronique sur la qualité des services publics en Indonésie. À travers une approche qualitative, elle met en évidence que, bien que l'e-gouvernement ait modernisé certains services, son efficacité est limitée par des obstacles structurels tels que le manque de financement, l'absence de maintenance technologique et une culture organisationnelle résistante au changement.

L'étude souligne également que la simple mise en place d'outils numériques ne garantit pas l'amélioration de la qualité des services publics, qui dépend aussi d'un engagement politique fort et d'une transformation des pratiques administratives.

الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية

La thèse de (2018، دليلة), analyse l'impact de la digitalisation sur la qualité des services publics. L'étude repose sur une méthode empirique mêlant analyse documentaire et enquête terrain auprès de fonctionnaires et de citoyens. L'hypothèse principale selon laquelle l'e-administration constitue un nouveau modèle de gestion publique permettant de rapprocher l'administration du citoyen est confirmée. Les résultats montrent que les services électroniques comme la carte nationale biométrique, le permis de conduire biométrique, ou encore les démarches via la commune électronique et les plateformes numériques des wilayas, ont permis de simplifier les procédures, réduire les délais et améliorer l'accessibilité.

Ce choix est particulièrement pertinent dans le cadre de notre revue de littérature, car le ministère de l'Intérieur et des Collectivités locales constitue le noyau central du service public, en regroupant une diversité de prestations administratives directement liées aux citoyens (état civil, sécurité, documents officiels, services locaux, etc.), ce qui en fait un terrain d'étude représentatif pour évaluer l'impact de l'e-administration sur la qualité des services publics.

L'article de (Ubaldi, 2013), intitulé L'administration électronique, support de l'innovation dans les services publics, examine le rôle des TIC comme catalyseur d'innovation dans les services publics. Il met en évidence le passage d'une logique centrée sur l'utilisateur à une gouvernance participative. L'auteure analyse l'impact des technologies Web 2.0 et Web 3.0 sur la coproduction, la personnalisation et l'automatisation proactive des services. Elle souligne les défis persistants, notamment la fracture numérique, l'interopérabilité et le manque de compétences. L'étude mobilise une approche qualitative, fondée sur des études de cas comparatives au sein des pays de l'OCDE. Elle présente des exemples concrets d'administration électronique : open data, crowdsourcing, services géolocalisés, m-gouvernement. L'e-administration y est vue comme un levier de création de valeur publique. L'article insiste sur la nécessité d'une gouvernance adaptative et collaborative. Il plaide pour une transformation profonde des modèles organisationnels et technologiques.

L'étude de (Laëtitia, 2006), intitulée L'administration électronique et qualité du service public [L'exemple des caisses d'Allocations familiales], analyse l'impact de l'administration électronique sur la qualité du service public, en prenant l'exemple des Caisses d'Allocations Familiales (CAF) en France. À travers une enquête menée entre 2004 et 2005 auprès d'environ 4 000 allocataires dans trois CAF, les résultats montrent que 94 % des utilisateurs du

site www.caf.fr sont satisfaits du service en ligne, bien que des améliorations soient souhaitées, notamment l'extension des démarches réalisables en ligne.

L'étude met en évidence que l'administration électronique améliore l'accessibilité et la transparence des services, mais pose également des défis, tels que le risque de déshumanisation et la persistance d'une fracture numérique.

1.2. Contribution de l'Étude Actuelle face à la Littérature

De nombreuses études ont exploré la relation entre l'administration électronique et la qualité des services publics, dans des contextes géographiques variés tels que la France, l'Indonésie, le Maroc ou encore l'Algérie. Ces travaux ont collectivement enrichi notre compréhension des apports de la digitalisation en matière d'accessibilité, de transparence et d'efficacité des services publics.

Notre étude s'inscrit résolument dans cette dynamique, tout en apportant une contribution complémentaire et distincte. Elle vise à combler une lacune spécifique dans la littérature existante par sa focalisation inédite sur le secteur fiscal algérien, à travers l'analyse du portail Moussahama'tic. Ce travail constitue la première recherche académique dédiée à cette solution numérique récente, spécifiquement mise en place par la Direction Générale des Impôts (DGI) à Alger dans le cadre de la stratégie nationale de modernisation.

Un autre élément distinctif et une valeur ajoutée majeure de notre étude réside dans l'adoption d'une approche méthodologique mixte. Contrairement à la plupart des études antérieures qui se sont souvent limitées à des méthodologies purement qualitatives ou quantitatives, notre travail combine une approche qualitative de terrain, basée sur des entretiens approfondis avec des responsables et experts internes à la DGI, avec une analyse quantitative des perceptions des contribuables. Ce positionnement original permet d'enrichir significativement la littérature existante par l'apport de données empiriques actuelles et contextualisées, offrant ainsi une compréhension plus holistique et robuste des effets concrets de ce portail sur la qualité de la prestation des services publics, en mettant en lumière les pratiques concrètes et les enjeux spécifiques liés à l'e-administration dans le domaine fiscal algérien.

Section 2 : Cadre conceptuel

Cette section vise à poser les fondements théoriques essentiels à la compréhension de notre problématique, en définissant les concepts clés mobilisés dans le cadre de cette recherche.

1.1 Généralité sur l'administration électronique

Cette sous-section présente les principaux éléments liés au concept d'administration électronique.

1.1.1 Les origines de l'administration électronique

Avant de saisir pleinement le concept d'administration électronique, il est essentiel d'en comprendre les origines ainsi que son positionnement en tant que composante majeure de la transformation numérique.

L'administration électronique trouve ses racines dans l'informatisation des administrations publiques, qui a débuté dans les années 1960-1980 avec l'introduction des premiers systèmes informatiques destinés à automatiser certaines tâches internes. (Heeks, 2006, p. 22)

Toutefois, ces systèmes étaient principalement utilisés en interne et ne permettaient pas encore une interaction directe avec les citoyens. L'essor d'Internet dans les années 1990 a marqué un tournant majeur avec l'émergence des services en ligne, permettant aux administrations de proposer des services numériques accessibles aux usagers. (Layne & Lee, 2001, p. 122_136).

Cette période a vu la transition vers une administration plus interactive et connectée, marquant ainsi le début du véritable e-Gouvernement (Moon, 2002, p. 424)

Le E-Gouvernement est un mode de gestion qui repose sur une vision du citoyen en tant qu'acteur réactif, répondant à ses responsabilités et obligations, tout en s'appuyant sur des solutions mesurables et comparables. Il favorise la participation citoyenne à travers des consultations et des délibérations visant à renforcer l'adhésion et l'acceptation des politiques publiques. Parmi ses outils les plus emblématiques, le vote électronique joue un rôle central en facilitant l'expression des opinions des citoyens auprès du gouvernement, tout en conservant une dimension consultative.

En comparaison, la notion de e-administration s'inscrit dans un cadre plus spécifique. Le e-Gouvernement, plus large, englobe l'ensemble des administrations publiques qui interagis-

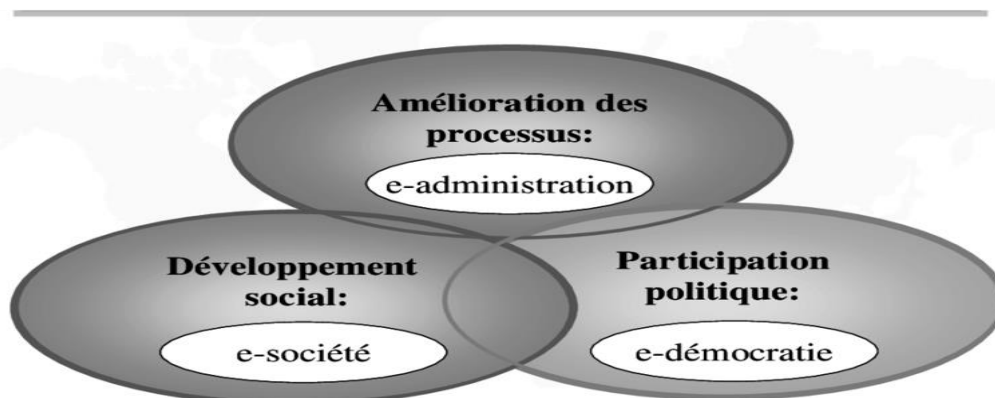
sent et collaborent pour optimiser l'usage des ressources publiques grâce aux TIC. Son objectif est d'améliorer la qualité des services destinés aux citoyens, aux entreprises et aux investisseurs, tout en contribuant au développement économique et social. Il permet également d'anticiper les évolutions futures en proposant de nouveaux processus et modèles administratifs adaptés aux enjeux contemporains(El Mehdi & Said , 2023, p. 1592). Selon (Heeks, 2001, pp. 16-17), l'e-Gouvernement se divise en trois grands domaines :

L'e-administration, elle consiste l'amélioration de l'ensemble des processus internes et externes ainsi que des mécanismes et systèmes de gestion. Elle vise la fusion des processus, des applications de la technologie de l'information et des structures organisationnel les nécessaires pour créer un modèle d'affaire très performant.

L'e-services, qui permet aux citoyens et aux entreprises d'accéder en ligne à des prestations publiques, telles que les déclarations fiscales et les démarches d'état civil.

L'e-démocratie, qui vise à renforcer la participation citoyenne grâce aux plateformes interactives et aux consultations en ligne ; et enfin l'e-gouvernance, qui englobe les stratégies numériques et les politiques mises en place pour garantir une gestion transparente et efficace du secteur public.

Figure 1 : Les domaines de l'e-gouvernement



Source : (St-Amant, 2015, p. 7)

Depuis les années 2000, les gouvernements du monde entier ont adopté des stratégies de transformation numérique visant à renforcer la transparence, l'efficacité et la qualité des services publics, avec l'intégration de nouvelles technologies comme le big data et l'intelligence artificielle ((OCDE), 2004, p. 24).

Aujourd'hui, l'e-administration continue d'évoluer vers une approche plus intégrée et interactive, cherchant à répondre aux défis de la cyber sécurité, de l'accessibilité et de la protection des données personnelles. (Unies, 2022, p. 179)

1.1.2 Définition de l'administration électronique

L'administration électronique fait l'objet de plusieurs définitions, qui diffèrent en fonction des objectifs visés et des perspectives adoptées.

(Organisation de Coopération et de Développement Économiques ((OCDE), 2004, p. 26). Définit l'administration électronique comme « *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* »

(Heeks, 2006, p. 22). Décrit l'administration électronique comme l'application des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le secteur public pour améliorer les processus internes, fournir des services publics plus efficaces et favoriser la gouvernance électronique.

(Moon, 2002, p. 424) Définit l'administration électronique comme « *l'utilisation de l'Internet et des TIC pour fournir des services gouvernementaux, améliorer la gestion publique et renforcer la relation entre les citoyens et l'État* ».

(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 citoyen, mais aussi par des services en ligne facilitant les démarches* »

À partir de ces définitions, l'e-administration peut être définie comme l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les processus administratifs afin d'optimiser les services des administrations publiques.

1.1.3 Les caractéristique de l'administration électronique

Selon (رأفة، 2004، صفحة 04)، dénombre plusieurs caractéristiques propres à l'e-administration :

- Centralisation et accessibilité des données : Les informations peuvent être regroupées au sein d'un site ou d'un fichier unique, facilitant ainsi leur accès et améliorant la prise de décision grâce à l'interconnexion des données et des acteurs impliqués dans le service numérique.
- Renforcement de la confiance des citoyens : L'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) contribue à instaurer un climat de confiance entre l'administration et les usagers.
- Création de valeur et de savoir : L'administration électronique permet une mise à jour instantanée des informations, offrant ainsi aux usagers un accès continu aux données pertinentes.
- Gestion unifiée des services décentralisés : Grâce à la digitalisation, les différentes directions et services décentralisés peuvent être administrés comme une entité centrale unique.

On peut conclure que l'administration électronique se distingue par trois principales caractéristiques :

- La rapidité de traitement : Les usagers n'ont plus besoin de perdre du temps dans les files d'attente ou de déposer physiquement leur dossier dans les bureaux de l'administration.
- La réduction des coûts : L'administration électronique permet de diminuer les coûts pour les usagers, notamment ceux liés aux transports pour se rendre à l'administration ou à la reproduction de documents. De plus, elle permet à l'administration elle-même de réduire ses dépenses en matière de papier et de diminuer le nombre de personnel nécessaire dans les services entièrement numérisés.
- La simplification des procédures administratives : L'information est numérisée et archivée électroniquement dans des bases de données, éliminant ainsi le besoin d'un espace physique pour l'archivage.

1.1.4 Les composants de l'administration électronique

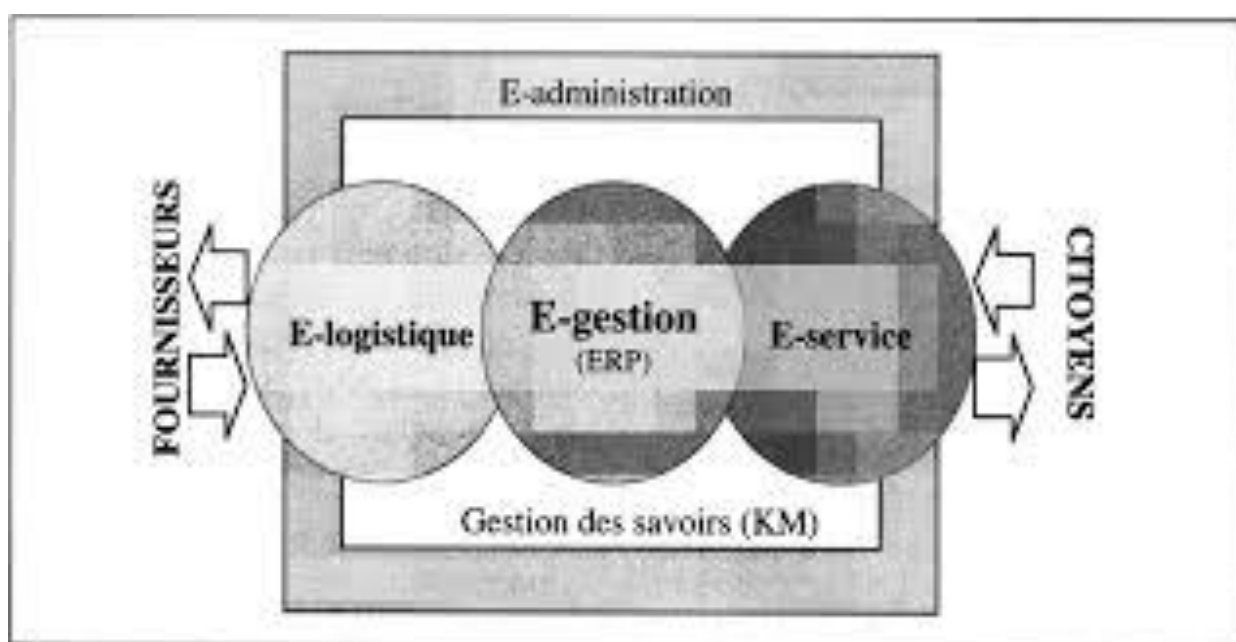
La e-administration est l'intégration progressive, selon les attentes des citoyens, des processus de la chaîne de valeur des clients et de ceux de la chaîne de valeur des fournisseurs. Les principaux systèmes utilisés dans l'administration électronique sont (St-Amant, 2005, p. 18).

- **E-Logistique** : L'e-logistique correspond à l'intégration des technologies numériques dans la gestion de la chaîne logistique (e-supply chain management). Elle optimise les interactions avec les fournisseurs en facilitant la gestion des flux de marchandises, la traçabilité et l'automatisation des processus logistiques.

- **E-Service** : désigne l'ensemble des services administratifs fournis par voie électronique aux citoyens et aux entreprises. Il vise à simplifier les démarches administratives, améliorer l'accessibilité aux services publics et renforcer l'efficacité des interactions entre l'administration et les usagers.

- **E-gestion** : regroupe les systèmes numériques qui assurent la gestion transversale des ressources au sein d'une organisation. Elle inclut la gestion des ressources humaines, financières et matérielles à travers des solutions intégrées telles que les progiciels de gestion intégrée (PGI), notamment les systèmes ERP (Enterprise Resource Planning), permettant une administration plus efficace et cohérente.

Figure 2: Chaîne de valeur e-administration



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

1.1.5 Les formes de l'administration électronique

Les différentes formes de l'administration électronique peuvent être classées selon leurs interactions avec les différents acteurs de la société selon (Assar, Boughzala , & Boydens, 2011, p. 21).

Gouvernement vers Citoyens (G2C - Government to Citizens)

Le modèle G2C représente l'ensemble des services numériques mis à disposition des citoyens afin d'améliorer l'accessibilité aux services publics et de simplifier les démarches administratives. Il permet, par exemple, la soumission en ligne des déclarations fiscales, la demande de documents officiels (carte d'identité, passeport, permis de conduire), ainsi que l'accès à des services de santé ou sociaux.

L'administration électronique au service des entreprises (G2B – Government to Business)

Le modèle G2B concerne les interactions entre les administrations et les entreprises, facilitant les formalités administratives et améliorant la compétitivité du secteur privé. Il inclut la dématérialisation des procédures d'enregistrement des entreprises, la gestion numérique des appels d'offres publics et la simplification des obligations fiscales et sociales. L'objectif est de réduire la bureaucratie, d'accroître la transparence des marchés publics et d'optimiser les coûts liés aux démarches administratives pour les entreprises.

L'administration électronique au sein des administrations publiques (G2G – Government to Government)

Le modèle G2G désigne les échanges électroniques entre les différentes institutions publiques afin d'améliorer la coopération et le partage d'informations. Il repose sur des bases de données interconnectées et des systèmes intégrés qui favorisent la coordination entre les ministères, les collectivités locales et les agences gouvernementales. Cette approche permet une meilleure allocation des ressources, une communication plus efficace et une amélioration des processus décisionnels. (Bannister & Connolly, 2011, p. 30).

L'administration électronique au service des employés publics (G2E – Government to Employees)

Le modèle G2E s'applique aux interactions entre les administrations et leurs employés, notamment dans la gestion des ressources humaines et la formation des agents publics. Il comprend des plateformes numériques dédiées à la gestion des carrières, aux services de paie, aux formations en ligne et aux outils collaboratifs facilitant le travail à distance. Ce modèle vise à accroître l'efficacité interne des administrations, à moderniser la gestion des talents et à améliorer les conditions de travail des fonctionnaires. (Dawes, 2009, p. 257).

Tableau 1 : Formes de l'e-administration

	Gouvernement	Business	Citoyens	Employee
Gouvernement	<p><u>G2G</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -International -Federal/Provincial -Municipal 	<p><u>G2B</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Services -Information -Régulations 	<p><u>G2C</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Services -Information 	<p><u>G2E</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Communication interne - Accès RH - Gestion des performances
Business	<p><u>B2G</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Approvisionnement -Déclaration des impôts -Sondage électronique 	<p><u>B2B</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Commerce électronique -Partenariats -R&D 	<p><u>B2C</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Vente au détail -Service/support -Sondage électronique 	<p><u>B2E</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Portail RH - Formation en ligne - Gestion de carrière
Citoyens	<p><u>C2G</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Déclaration des impôts -Passeports -Demandes des services 	<p><u>C2B</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Vente au détail 	<p><u>C2C</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Vente aux enchères -Place de marché électronique 	<p><u>C2E</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Recrutement en ligne - Plateformes de travail collaboratif
Employee	<p><u>E2G</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Administration électronique interne - Communication administrative 	<p><u>E2B</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès aux services des entreprises - Avantages salariés (ex. tickets resto, assurances) 	<p><u>E2C</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Services internes à destination des familles ou du personnel (ex. aides sociales, logements) 	<p><u>E2E</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Collaboration - Partage de savoir - Réseaux internes

Source : (Mounira, 2021, p. 6)

1.1.6 Les exigences et les facteurs clés de la transition vers l'administration électronique

L'adoption de l'administration électronique constitue une étape incontournable pour les gouvernements visant à moderniser leurs services publics et à optimiser leur performance. Cette transition repose sur des exigences fondamentales englobant les dimensions organisationnelles, technologiques, juridiques, humaines et financières.

1.1.6.1 Exigences organisationnelles :

La réorganisation des structures administratives est essentielle pour faciliter l'intégration des technologies numériques. Selon (Pedersen , 2018, p. 84). Les défis organisationnels incluent la nécessité d'adapter les processus internes et de surmonter les résistances au changement. Une planification stratégique claire et une gestion efficace du changement sont donc cruciales pour assurer une transition harmonieuse vers l'administration électronique.

1.1.6.2 Exigences technologiques :

Le développement d'une infrastructure technologique robuste est indispensable pour soutenir les initiatives d'e-gouvernement. Cela comprend la mise en place de systèmes d'information sécurisés, l'amélioration de l'infrastructure de télécommunications et l'assurance de l'interopérabilité entre les différents services. Une infrastructure technologique adéquate favorise l'adoption des services d'e-gouvernement et améliore leur efficacité. (Wairiuko, 2022, p. 209)

1.1.6.3 Exigences législatives et réglementaires

Selon (M. Gérard BRAUN, 2004, p. 15) L'établissement d'un cadre juridique adapté est nécessaire pour encadrer les activités de l'administration électronique. Cela inclut la création de lois et de règlements relatifs à la protection des données, à la cybersécurité et à la validité juridique des transactions électroniques.

1.1.6.4 Exigences humaines

La réussite de la transformation numérique dépend également des compétences et de la formation du personnel administratif. Il est crucial de développer les compétences numériques des employés pour qu'ils puissent utiliser efficacement les nouvelles technologies. De plus, la sensibilisation et la formation des citoyens à l'utilisation des services en ligne sont essentielles pour assurer une adoption généralisée. (Wairiuko, 2022, p. 203).

1.1.6.5 Exigences financières

La mise en œuvre de l'administration électronique nécessite des investissements significatifs dans les infrastructures technologiques, la formation du personnel et la maintenance des systèmes. Une planification budgétaire adéquate est essentielle pour assurer la durabilité des projets d'e-gouvernement. Les défis financiers peuvent être transformés en opportunités si les administrations publiques gèrent efficacement les ressources disponibles.

Les facteurs essentiels pour que le déploiement de l'administration électronique soit couronné de succès, relevés par (Organisation de Coopération et de Développement Économiques ((OCDE), 2004, p. 175) et développés dans la conclusion de ce document, sont :

- un engagement et un soutien au plus haut niveau de l'Etat – responsables politiques et dirigeants ;
- la compréhension des hauts responsables des effets de la réforme, de leurs risques et leurs avantages ;
- l'implication des agents publics qui doivent aussi comprendre leur rôle et leurs responsabilités ;
- une redéfinition des emplois ;
- des programmes de formation adaptés ;
- un plan de communication structuré ;

Ces facteurs clés peuvent être regroupés en 4 grandes rubriques :

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

1.1.7 Les avantages de l'administration électronique

Les principaux avantages de la e-administration pour les citoyens sont décrits au tableau 1 tandis que ses principaux avantages pour le gouvernement et les employés sont décrits au tableau (St-Amant, 2015, pp. 12 - 13).

Tableau 2 : Avantages pour les citoyens

<p>Qualité et accessibilité des services</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Peu ou pas de déplacement : toute démarche peut se faire à distance. - Pas d'attente dans une file (« self-service ») - Pas de contrainte horaire car on peut accéder aux services 24h/24et7j/7. - Un guichet d'entrée unique pour les demandes (« one stop servicing (Heeks, 2006) ») : pas de déplacement d'un département ou d'un service à l'autre. - Disponibilité de l'information. - Prise en charge globale de la demande qui nécessite l'intervention de plusieurs services.
<p>Délais de traitement des demandes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gains de temps obtenus grâce à l'accélération des procédures - Service personnalisé.
<p>Coût des prestations</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Potentiel de réduction des coûts pour les clients de l'administration grâce à l'amélioration des procédures administratives.

Source : (St-Amant, 2015, p. 12)

Tableau 3 : Avantages pour le gouvernement

<p>Productivité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rationalisation des coûts. - Accélération des procédures et simplification des tâches. - Meilleur contrôle des activités des divers départements.
<p>Attractivité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de l'image extérieure suite au rapprochement avec l'administré et les entreprises.
<p>Qualité de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Décharge des tâches administratives contraignantes puisque automatisées au profit d'un travail réel de conseil et de support aux administrés. - Plus grande satisfaction personnelle des employés due à la plus grande satisfaction de l'administré-client.

Source : (St-Amant, 2015, p. 13)

1.1.8 Risques et défis de développement du e-administration

Les trois principaux risques de développement du e-gouvernement sont : l'accessibilité, la sécurité et la protection des renseignements personnels. (St-Amant, 2015, p. 13) .

L'accessibilité : La notion de « fracture numérique » désigne les inégalités d'accès aux technologies électroniques, notamment à Internet. Étant donné que le développement de l'e-administration repose sur une utilisation accrue d'Internet, garantir l'accessibilité de tous les citoyens doit constituer une priorité pour les pouvoirs publics.

La sécurité : La sécurité technique des sites web est un élément essentiel de confiance pour tous les navigateurs. Elle encourage l'utilisation des services électroniques, en particulier pour les transactions et les paiements en ligne.

La protection des renseignements personnels : Assurer la confidentialité et la sécurité des informations des citoyens est essentiel pour instaurer un climat de confiance et encourager l'adoption des services numériques. Sans des mesures de protection adéquates, les utilisateurs pourraient hésiter à fournir leurs données, ce qui limiterait l'efficacité et l'essor de l'administration électronique.

L'administration électronique rencontre plusieurs défis majeurs. L'un des plus importants est l'insuffisance des infrastructures technologiques, notamment dans les pays en développement, ce qui freine la mise en œuvre des services numériques. La résistance au changement des fonctionnaires et des citoyens représente également un obstacle, nécessitant une formation et une sensibilisation appropriées (Moon, 2002, p. 424).

1.2 Les concepts liée aux services publics

1.2.1 Définition de services publics

La notion de « service public » varie selon les contextes juridiques, économiques et politiques, ce qui a donné lieu à plusieurs définitions théoriques et pratiques :

Tableau 4 : Les définitions des services publics

<p>Définition classique (Rivro, 1973, p. 272)</p>	<p>« <i>Le service public est une activité d'intérêt général assurée ou assumée par une personne publique.</i> »</p>
<p>Approche fonctionnelle et juridique (Chapus, 2001, p. 462)</p>	<p>« <i>Est service public toute activité que la loi ou la jurisprudence qualifie comme telle, indépendamment du statut de l'entité qui l'exerce.</i> »</p>
<p>Définition économique (Dupuis & Gaudreau, 2006, p. 121)</p>	<p>« <i>Les services publics sont des prestations fournies par l'État ou d'autres entités publiques dans le but d'assurer un accès équitable à des biens ou services essentiels, souvent financés par l'impôt.</i> »</p>
<p>Vision sociologique (Chevallier, 2007, p. 95)</p>	<p>« <i>Le service public n'est pas uniquement une institution ; c'est aussi une idée sociale incarnée par l'État-providence, censée garantir l'égalité et la solidarité.</i> »</p>

Source : établi par nous-même

Définition globale : Tous les services fournis par l'administration publique et ses services publics au public des citoyens, sans exception ni discrimination, de manière permanente et la plupart d'entre eux gratuitement, à l'exception de certains services publics qui sont fournis pour des montants symboliques. On trouve les plus importants de ces services : santé, éducation, sécurité, délivrance de documents personnels.

1.2.2 Les principes des services publics

Selon (Lia , Vaia , & Barbara , 2016, p. 14_17) dans le rapport Enjeux et importance des services publics en Belgique, les auteures ont défini les principes suivants des services publics :

- La continuité : Le service public doit fonctionner de manière ininterrompue et régulière, en toutes circonstances, afin de garantir sa mission permanente au service de l'intérêt général.
- L'égalité : Tous les citoyens doivent pouvoir accéder aux services publics sans discrimination. Chaque usager doit être traité de manière équitable, bénéficiant des mêmes droits et obligations vis-à-vis du service.
- La mutabilité (ou adaptabilité) : Les services publics doivent évoluer en permanence pour répondre aux transformations de la société. Ils doivent adapter leurs méthodes et leurs prestations aux évolutions économiques, sociales, culturelles et technologiques, afin de mieux servir l'intérêt général.
- La transparence : La transparence et la responsabilité : garantissent aux citoyens et aux usagers la possibilité de contrôler le bon fonctionnement des services publics et de défendre leurs droits.
- Neutralité : Dérivé du principe d'égalité, le principe de neutralité assure à chacun un accès équitable aux services publics, sans aucune forme de discrimination.
- Fiabilité et confiance L'usager est en droit d'attendre une sécurité juridique ainsi qu'une fiabilité constante dans l'ensemble de ses relations avec l'administration et les services publics.

1.2.3 Les types du service public

Selon (Chevallier J. , 2022, pp. 143-144), les services publics peuvent être classés en plusieurs catégories en fonction de leur nature et de leurs finalités. Le tableau ci-dessous présente cette typologie, distinguant notamment les services publics administratifs, industriels et commerciaux (SPIC), sociaux, ainsi que culturels et environnementaux.

Tableau 5 : Les types du service publics

Type de service public	Description	Exemples
Administratifs	Missions régaliennes de l'État, assurées directement par les administrations.	Justice, police, éducation nationale, défense
Industriels et commerciaux (SPIC)	Activités économiques ou commerciales, soumises en partie au droit privé.	Transports, énergie, distribution d'eau, La Poste
Sociaux	Services liés à la solidarité et au bien-être des citoyens.	Sécurité sociale, hôpitaux publics, aides sociales
Culturels et environnementaux	Services favorisant l'accès à la culture, au sport, et la protection de l'environnement.	Musées, bibliothèques, parcs, centres culturels

Source : établi par nous-même

1.2.4 Le concept du services publics électroniques (E- service public)

Le service public électronique (e-service public) désigne l'ensemble des services rendus par l'administration à travers les technologies de l'information et de la communication, notamment via Internet. Il s'inscrit dans une logique de modernisation de l'action publique, visant à améliorer l'accessibilité, l'efficacité et la transparence des services offerts aux citoyens, aux entreprises et aux autres usagers.

Selon (Assar, Boughzala , & Boydens, 2011, p. 9), le service public électronique peut être défini comme « l'ensemble des dispositifs numériques mis en place par les institutions publiques pour fournir des services administratifs, interactifs et personnalisés, à distance et en temps réel ».

1.2.5 La notion de la qualité des services publics

La notion de qualité des services publics a évolué avec le temps et selon les contextes administratifs et culturels. Elle renvoie globalement à la capacité de l'administration publique à répondre de manière efficace, équitable et satisfaisante aux besoins des usagers. Plusieurs auteurs ont tenté d'en donner une définition précise.

Selon, (randor & Nasin , 2013, p. 141), la qualité dans le secteur public repose sur la perception des usagers quant à la valeur et l'efficacité du service rendu, intégrant des critères tels que la fiabilité, la rapidité et la réactivité.

De leur côté, (Politt & Bouckaert, 2017, p. 97) considèrent la qualité des services publics comme le degré d'adaptation des prestations aux attentes des citoyens, en insistant sur l'importance de l'innovation et de l'amélioration continue.

Pour (Chevalier, 2018, pp. 143-145), la qualité publique renvoie à la capacité de l'État à produire un service conforme aux principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, tout en intégrant les enjeux de transparence et de participation citoyenne.

((CAF), 2020, p. 8), un outil européen d'autoévaluation de la qualité dans le secteur public, définit la qualité comme la combinaison de résultats concrets pour les citoyens et d'une bonne gestion des ressources et des processus internes

1.2.6 Les dimensions de la qualité des services publics

Dans le cadre de l'évaluation de la qualité des services publics, plusieurs auteurs ont proposé différentes approches pour mesurer cette qualité en se basant sur diverses dimensions. Ces dimensions permettent de saisir l'ensemble des critères qui influencent la satisfaction des usagers et la performance des services fournis par les administrations publiques.

Le modèle SERVQUAL, proposé par (Parasuraman., Zeithaml, & Berry, 1988, pp. 12-40) est l'un des plus célèbres dans l'évaluation de la qualité des services. Il repose sur cinq dimensions clés pour mesurer cette qualité dans les services publics. La fiabilité fait référence à la capacité du service à être exécuté comme promis, de manière précise et fiable. La réactivité, quant à elle, désigne la volonté de l'organisation à aider les usagers et à fournir un service rapide. L'assurance renvoie à la compétence et à la courtoisie du personnel, instaurant ainsi une confiance auprès des usagers. L'empathie, quant à elle, reflète l'attention particulière accordée aux usagers pour répondre à leurs besoins spécifiques. Enfin, les tangibilités concernent l'apparence physique des installations, des équipements et des matériaux utilisés par le service public.

Le Nouveau Service Public, Ce modèle proposé par (Denhardt, Janet V. & Denhardt, Robert B., 2000, p. 549) se concentre sur des aspects relationnels et sociaux de la gestion des services publics. Selon ces auteurs, la transparence est essentielle, car elle permet aux citoyens de suivre et de vérifier les actions de l'administration publique. La responsabilité stipule que

l'administration doit rendre des comptes à ses citoyens sur la gestion des ressources publiques. Enfin, le modèle insiste sur la participation des citoyens, une dimension clé du service public moderne, qui encourage une interaction proactive entre les administrations et les usagers, afin de prendre en compte leurs besoins et d'améliorer les prestations publiques.

(Santos, 2003, pp. 233-246) A proposé une classification des dimensions de la qualité des services électroniques en deux catégories : les dimensions d'incubation et les dimensions actives. Les dimensions d'incubation, qui se développent avant le lancement du site web, incluent la facilité d'utilisation, l'apparence, les liens, la structure et la présentation, ainsi que le contenu. Les dimensions actives, quant à elles, visent à renforcer la fidélité des utilisateurs et sont développées après le lancement du site. Elles incluent la fiabilité, l'efficacité, le support, la communication et la sécurité.

(Leonieke & Christopher , 2010, p. 325 358) Ont mis en avant l'importance de l'innovation dans la conception des services publics, soulignant que les services doivent être conçus pour répondre de manière plus efficace et personnalisée aux attentes des usagers. Ces auteurs insistent également sur l'orientation client, où l'utilisateur doit être au centre du service, et sur la personnalisation des services. En d'autres termes, l'administration publique doit adapter ses services aux besoins spécifiques de chaque usager, afin de garantir une meilleure qualité et efficacité du service.

L'adaptation du modèle SERVQUAL au secteur numérique a donné naissance au modèle E-SERVQUAL, formulé par (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005, pp. 213-233) Ce modèle met l'accent sur les dimensions spécifiques aux services en ligne. La fiabilité en ligne mesure la capacité du service à être sans erreur et à fonctionner correctement sur la plateforme numérique. L'accessibilité concerne la facilité d'accès au service numérique via différentes plateformes en ligne. L'empathie dans ce contexte se rapporte à la personnalisation et à l'adaptabilité du service pour répondre aux besoins individuels des usagers. Enfin, la sécurité mesure la protection des données personnelles et la confidentialité des informations des usagers.

Section 03 : Le lien entre l'administration électronique et la qualité des services publics

3.1 Administration électronique : levier de qualité pour les services publics

L'émergence de l'administration électronique, communément appelée e-administration, marque une transformation profonde des modes de conception, de délivrance et d'évaluation des services publics. Ce processus de numérisation vise à renforcer l'efficacité administrative, à accroître la transparence des actions publiques et à améliorer la satisfaction des usagers. De nombreux chercheurs se sont penchés sur cette évolution, parmi lesquels (Wirtz, J., Zeithaml, , & Bitner, M. J, 2016), qui met en lumière les interactions entre les technologies de l'information et la qualité perçue des services, y compris dans le secteur public :

3.1.1 Accessibilité et équité

L'e-administration élargit l'accès aux services publics en abolissant les contraintes spatio-temporelles. Les plateformes en ligne, disponibles 24h/24, permettent aux citoyens, y compris ceux des zones rurales ou à mobilité réduite, d'effectuer des démarches administratives sans se déplacer. Selon Wirtz, la disponibilité continue des services en ligne élimine les barrières temporelles et géographiques, ce qui renforce considérablement l'accessibilité des services publics. Cette démocratisation de l'accès contribue ainsi à réduire les inégalités territoriales et sociales.

3.2.2 Efficience et simplification des procédures

La dématérialisation des processus administratifs (formulaire en ligne, guichets virtuels) réduit les délais de traitement et les erreurs humaines grâce à l'automatisation. Wirtz et al. Soulignent que cette automatisation accélère le traitement, ce qui améliore la perception de qualité. Par exemple, les portails unifiés centralisent les démarches, évitant aux usagers de multiplier les interactions avec différentes entités administratives.

3.2.3 Transparence et traçabilité

Les outils numériques (suivi des demandes, notifications en temps réel) renforcent la responsabilité des institutions publiques. Les citoyens peuvent désormais vérifier l'avancement de leurs requêtes, réduisant l'opacité traditionnellement associée à l'administration. Wirtz explique que la technologie permet de rendre visible ce qui, autrefois, restait opaque pour l'utilisateur, favorisant ainsi un climat de confiance.

3.2.4 Personnalisation des services

Grâce à l'analyse des données, les administrations peuvent adapter leurs offres aux besoins spécifiques des usagers. Cette logique d'individualisation, inspirée du marketing des services, augmente la pertinence perçue des services. Ainsi qu'a personnalisation améliore la pertinence du service rendu et participe directement à la perception de qualité.

Participation citoyenne

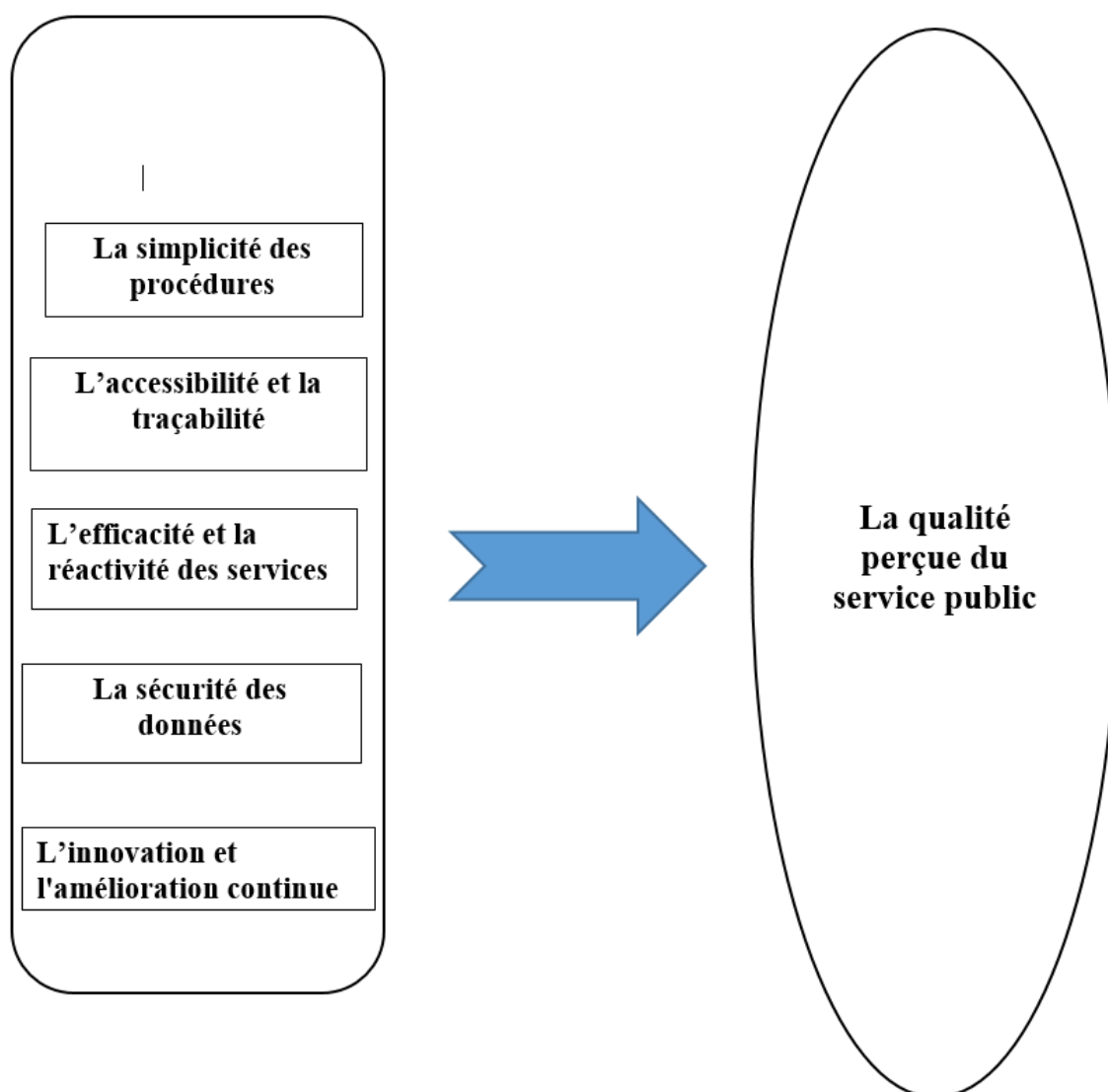
L'e-administration dépasse la simple numérisation en favorisant l'engagement démocratique. Les plateformes de consultation publique ou de co-construction des politiques publiques transforment les citoyens en acteurs plutôt qu'en bénéficiaires passifs. Alors que la qualité perçue du service public augmente lorsque le citoyen se sent acteur.

3.2 Le model de la recherche

Les six dimensions choisies pour cette étude - à savoir la simplicité des processus, l'accessibilité, l'efficacité et la réactivité des services, la sécurité des données, l'amélioration de la qualité des services publics, et l'innovation et l'amélioration continue, sont stratégiquement sélectionnées pour offrir une évaluation holistique de la plateforme Moussahama'tic. Ces dimensions permettent de traiter à la fois des éléments mesurables et des aspects plus subjectifs de la qualité des services.

L'intégration de ces dimensions dans une approche méthodologique mixte présente plusieurs avantages. Tout d'abord, elle permet d'explorer à la fois des données objectives et les perceptions subjectives des individus, offrant ainsi une vue d'ensemble complète. Ensuite, elle permet une analyse approfondie des effets de l'administration électronique en combinant des éléments mesurables avec des expériences vécues. Enfin, elle offre l'opportunité de renforcer la validité des résultats en croisant les données quantitatives avec les perspectives qualitatives, ce qui augmente la fiabilité et la profondeur des conclusions.

Figure 3: Model de la recherche



Source : Élaborée par nous-mêmes.

Conclusion :

Ce chapitre a permis d'établir un cadre théorique solide en explorant les concepts clés de l'administration électronique et de la qualité des services publics, ainsi que les relations complexes qui les unissent. Nous avons passé en revue les principales études et modèles qui ont marqué ce domaine, soulignant l'importance croissante de la digitalisation dans la modernisation des services publics. Cette revue de littérature a également mis en lumière les contributions existantes tout en identifiant les spécificités et les lacunes que notre étude vise à combler. Forts de ces bases théoriques, le chapitre suivant détaillera la méthodologie de recherche adoptée pour collecter et analyser les données empiriques, en vue de répondre à notre problématique.

Chapitre 2 : Cadre Organisationnelle et méthodologique

Introduction :

Ce chapitre est conçu pour fournir une compréhension exhaustive du cadre dans lequel s'inscrit notre recherche, à la fois sur le plan institutionnel et sur le plan de la démarche scientifique adoptée. Il s'articulera en trois grandes parties. La première section sera dédiée à la présentation du contexte organisationnel, en détaillant la Direction Générale des Impôts (DGI) et le portail Moussahama'tic, éléments centraux de notre étude. Les deuxième et troisièmes sections exposeront de manière rigoureuse la méthodologie de recherche mise en œuvre, en décrivant les choix méthodologiques, les instruments de collecte de données, les procédures d'échantillonnage et les techniques d'analyse utilisées.

Section 1 : Contexte organisationnel :

Cette section vise à dresser un portrait détaillé de l'environnement dans lequel s'inscrit cette étude, en présentant l'organisation et les acteurs clés impliqués dans le déploiement et l'utilisation du portail Moussahama'tic.

1.1 La Direction Générale des Impôts :

Désignée par l'abréviation (DGI), est une institution publique de droit Algérien, dotée de la puissance publique et chargée de la collecte des impôts et axes au profit de l'Etat Algérien. Elle bénéficie du service de paiement sécurisé par Internet

1.1.1 Les missions principal de la DGI :

- De veiller à l'étude, à la proposition et à l'élaboration des textes législatifs et réglementaires ;
- D'assurer la mise en œuvre des mesures nécessaires pour l'établissement de l'assiette, la liquidation et le recouvrement des impôts, droits et taxes fiscales, ainsi que la perception des taxes parafiscales et autres produits ;
- De définir et de simplifier les procédures fiscales relatives à la gestion de l'assiette, du contrôle, du recouvrement et du contentieux de l'impôt ;
- D'élaborer les programmes stratégiques de modernisation et de s'assurer de leur mise en œuvre ;
- De développer et de déployer le système d'information et de mettre en place les interfaces et les outils de communication ;

- D'assurer la maîtrise d'ouvrages des référentiels en matière des technologies d'information et de communication ;
- De veiller à la préparation et à la négociation des conventions fiscales internationales et des accords internationaux comportant des dispositions fiscales ;
- De mettre en œuvre les mesures nécessaires de lutte contre la fraude et l'évasion fiscales ;
- De veiller à la prise en charge du contentieux administratif et judiciaire relatif aux impôts, droits et taxes de toute nature ;
- De mettre en place les instruments d'analyse et de contrôle de gestion de la performance des services fiscaux ;
- De veiller à l'amélioration des relations des services fiscaux avec les contribuables.

1.1.2 L'organigramme de la DGI :

L'administration centrale est composée de :

- Une Inspection Générale des Services Fiscaux (IGSF), régie par un texte particulier.
- Quatre (04) Directeurs d'Études, rattachés au cabinet du Directeur Général des Impôts.

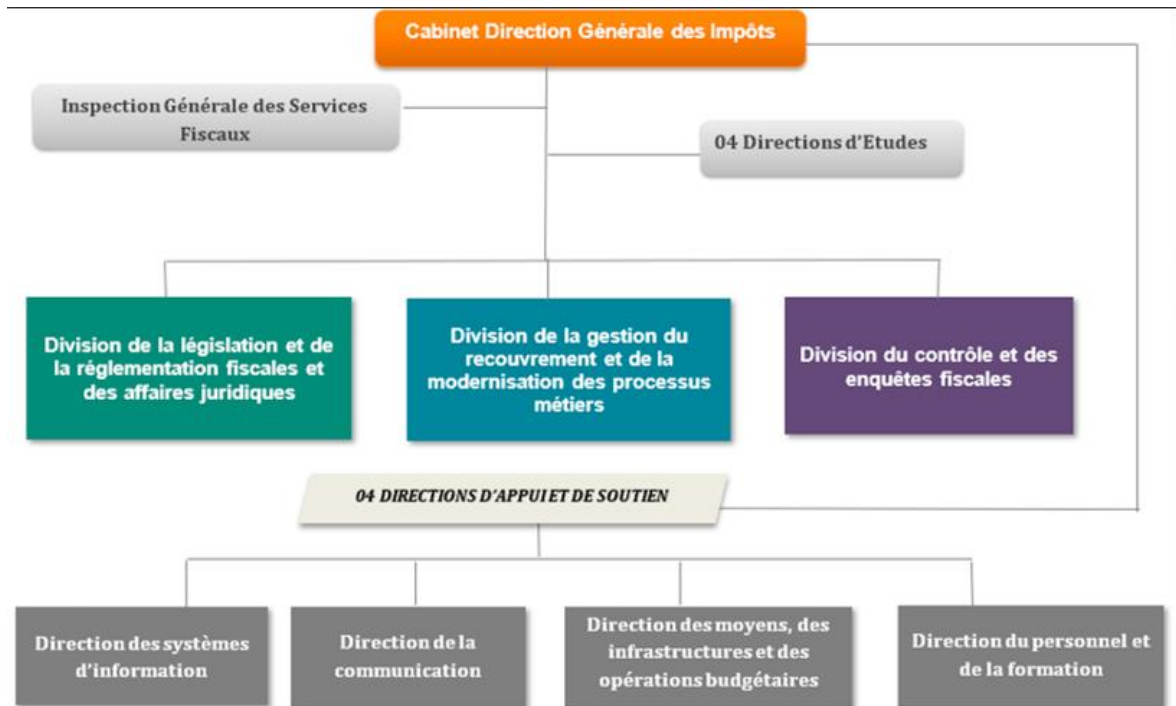
Trois (03) divisions :

- Division de la législation et de la réglementation fiscales et des affaires juridiques ;
- Division de la gestion du recouvrement et de la modernisation des processus métiers ;
- Division du contrôle et des enquêtes fiscales ;

Quatre (04) directions d'appui et de soutien :

- Direction des systèmes d'information ;
- Direction du personnel et de la formation ;
- Direction des moyens, des infrastructures et des opérations budgétaires ;
- Direction de la communication.

Figure 4 : L'organigramme de la DGI



Source : Document interne

Notre stage se déroule au sein de la Division de la gestion du recouvrement et de la modernisation des processus métiers, et plus particulièrement dans la Direction de la modernisation des processus métiers et de pilotage.

1.1.3 La Division de la gestion du recouvrement et de la modernisation des processus métiers.

Cette division est composée trois 03 direction :

- Direction de la gestion fiscale.
- Direction de recouvrement et des ressources fiscales locales.
- Direction de la modernisation des processus métiers et de pilotage (DMPMP) :

La direction (DMPMP) est chargée :

— de définir la stratégie de modernisation des processus et procédures métiers, en vue de faciliter leur informatisation et d'assurer la conduite du changement dans le cadre des projets de modernisation ;

— d'assurer l'interfaçage entre les structures métiers et les structures techniques pour la prise en charge des besoins fonctionnels ;

— de coordonner et de piloter les actions d'uniformisation et de normalisation des modes et des méthodes de gestion ;

— de procéder aux études relatives à l'organisation, aux attributions et à la définition de la compétence technique et territoriale des services fiscaux, ainsi qu'à l'élaboration des textes réglementaires y relatifs ;

— de collecter, de centraliser et d'interpréter l'information statistique relative à la fiscalité et à la parafiscalité ;

— de piloter et d'évaluer le dispositif de la gestion par la performance.

Elle Est composée 4 sous-directions :

La sous-direction du pilotage de la stratégie de modernisation, chargée notamment :

- De définir la stratégie de modernisation de la direction générale des impôts, en synergie avec la stratégie nationale de modernisation de l'administration publique et d'en assurer le suivi ;
- De proposer les projets innovants à intégrer dans le système d'information ;
- De promouvoir la culture numérique et d'assurer le suivi des actions de la conduite du changement.

La sous-direction des relations avec les métiers, est chargée notamment :

- D'assurer la liaison entre les directions métiers et les services spécialisés de la direction chargée du système d'information ;
- De recueillir les besoins en matière d'informatisation, les analyser et de définir les spécifications fonctionnelles projetées ;
- D'initier les actions de la réingénierie et de la normalisation des processus et procédures métiers et des supports.

La sous-direction de la normalisation et des méthodes, chargée notamment :

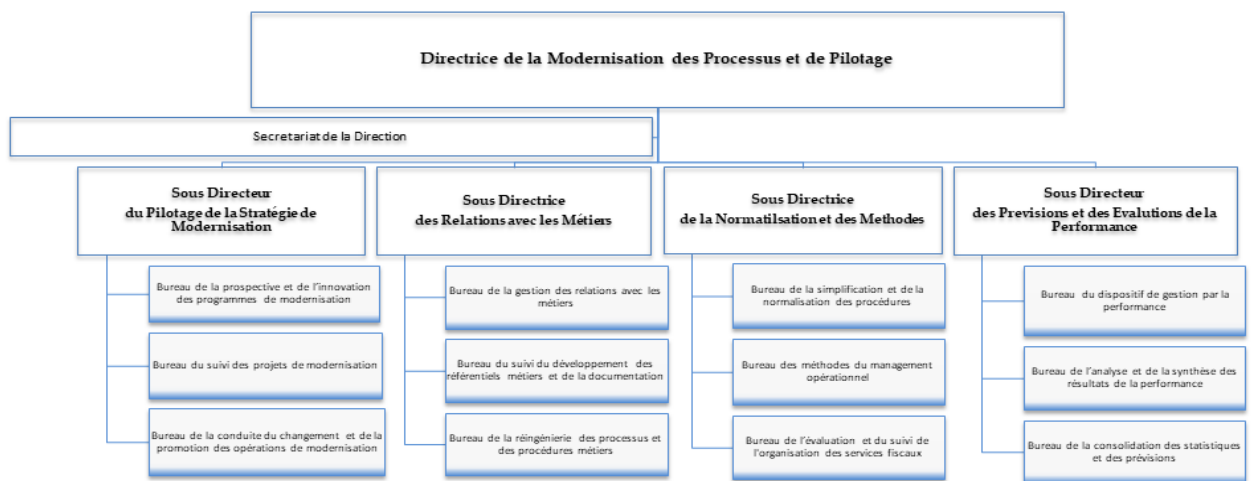
- De proposer, dans le cadre de la simplification des processus opérationnels, toutes mesures et méthodes visant la rationalisation des procédures de gestion et d'exécution des tâches ;

- D’initier et d’anticiper les actions de normalisation pour une optimisation du fonctionnement des services ;
- De procéder aux études et à l’élaboration des textes réglementaires relatifs à l’organisation, aux attributions et à la définition de la compétence technique et territoriale des services fiscaux.

La sous-direction des prévisions et des évaluations de la performance, chargée notamment :

- De consolider, d’interpréter et de diffuser l’information statistique relative à la fiscalité et à la parafiscalité ;
- De réaliser tous travaux de recherche et de prospective et d’une manière générale, toute analyse et synthèse des données ayant trait aux volets fiscal et parafiscal ;
- D’établir les prévisions des recettes fiscales, leur analyse et l’étude de toute méthode susceptible d’améliorer la gestion des prévisions ;
- De piloter et d’évaluer le dispositif de la gestion par la performance.

Figure 5 : Organigramme de la DMPMP



Source : Document interne

1.1.4 Les portails électroniques de DGI

La Direction Générale des Impôts (DGI) en Algérie a mis en place plusieurs portails électroniques pour faciliter les démarches fiscales. En voici les principaux :

- **Jibaya'tic** : C'est le portail des téléprocédures pour la déclaration et le paiement en ligne des impôts et taxes. Il est principalement destiné aux contribuables relevant des grandes entreprises (DGE), des directions des impôts des wilayas (CDI) et des centres de proximité des impôts (CPI). L'accès se fait via le lien : <https://jibayatic.mfdgi.gov.dz/>
- **Moussahama'tic** : Ce portail est également dédié à la déclaration et au paiement en ligne des impôts et taxes, mais il s'adresse aux contribuables relevant des recettes des directions des wilayas qui ne sont pas encore dotées du système Jibaya4tic. Le paiement peut se faire via la carte CIB ou la carte Edahabia4. Vous pouvez y accéder ici : <https://moussahama.mfdgi.gov.dz/>
- **Tabioucom** : Il s'agit d'une plateforme numérique pour l'acquisition de timbres fiscaux en ligne.
- **Qassimatouka** : Cette plateforme numérique a été lancée récemment pour l'acquiescement en ligne de la vignette automobile.

Ces portails visent à simplifier les procédures fiscales pour les citoyens et les entreprises en Algérie.

1.2 Le Portail Electronique Moussahama'tic

Moussahama'tic est un nouveau portail des télé-procédures de l'administration fiscale algérienne. Il offre les services de déclaration et de paiement en ligne des impôts et taxes à distance, développés dans un environnement qui assure simplicité, facilité et convivialité d'utilisation.

Les services de ce portail sont destinés aux contribuables relevant des Directions des Impôts de Wilaya dépourvues de Centres Des Impôts (CDI) et de Centres de Proximité des Impôts opérationnels (CPI).

Le portail est au sein d'un processus d'améliorations continues, d'un enrichissement fonctionnel et d'un élargissement des services. Aussi, nous comptons sur la participation de nos contribuables pour lesquels une boîte d'écoute leurs est dédié via l'adresse électronique ci-après : moussahamatic@mf.gov.dz.

A l'issue d'une procédure d'adhésion aux services de Moussahama'tic, le contribuable se fera attribuer un accès à un espace privé et sécurisé où plusieurs services lui seront offerts :

- Saisir le formulaire de déclaration. Une saisie assistée de la déclaration d'impôts, avec calcul automatique et choix d'options sous forme de liste ;
- Créer et modifier les déclarations ainsi il est également possible de mettre à jour une déclaration saisie et non encore envoyée au service des impôts ;
- Effectuer une demande de domiciliation bancaire ainsi que le suivi de son traitement
- Effectuer le paiement en ligne des impôts et taxes en ligne ;
- Permettre à son représentant (préalablement autorisé) de réaliser l'ensemble des activités de déclaration et de paiement sécurisé en ligne ;
- Accéder et consulter les formulaires des déclarations déposées ;
- Accéder à ses données d'identification (raison sociale, adresse, coordonnées téléphoniques, etc....) ;

Ce service donne au contribuable l'assurance d'une saisie conforme aux règles fiscales à jour ainsi qu'un dispositif de transmission des déclarations et de paiement avec un suivi continu sur tout l'exercice.

1.2.1 Les avantages de moussahama'tic :

Plus qu'une diversification de formules de déclaration et de paiement d'impôts et taxes, Moussahama'tic recèle divers avantages pour le contribuable adhérent :

- Il est gratuit et simple d'accès avec une utilisation intuitive ;
- Il est sécurisé avec une accessibilité et disponibilité maximales ;
- Une aide conviviale accompagne la saisie, conformément aux règles fiscales à jour, ce qui prémunit d'erreurs de calculs et coquilles inhérentes à la procédure papier ;
- L'ensemble des échanges et données du contribuable demeurent disponibles et accessibles dans son espace privé ;
- Il offre une meilleure traçabilité et maîtrise des échanges avec l'Administration Fiscale, grâce à un suivi précis des déclarations envoyées et des paiements effectués ;
- Il offre un tableau de bord sur les opérations effectuées.

1.2.2 Le Cadre juridique :

Le dispositif légal régissant la déclaration et le paiement en ligne des impôts et taxes est régi par les articles ci-après :

- Les dispositions de l'article 370 du code des impôts directs et taxes assimilées
- Les dispositions de 68 de la loi de finances pour 2017
- Les dispositions de l'article 47 de la loi de finances 2019, modifiées et complétées
- Les dispositions de l'article 65 de la loi de finances pour 2020, modifiées et complétées.

Le dispositif légal reconnaissant l'écrit sous forme électronique en tant que preuve au même titre que l'écrit sur support papier, est énoncé par les dispositions des articles 323bis et 323ter du code civil, instituées par l'article 44 de la loi n° 05-10 du 20 juin 2005 modifiant et complétant l'ordonnance n° 75-58 du 26 septembre 1975, modifiée et complétée, portant code civil (Journal officiel N°44, du 26 juin 2005).

Le dispositif légal régissant le certificat électronique et la signature électronique est préconisé par le décret exécutif n° 07-162 du 13 Joumada El Oula 1428 correspondant au 30 mai 2007 modifiant et complétant le décret exécutif n° 01-123 du 9 mai 2001 relatif au régime d'exploitation applicable à chaque type de réseaux, y compris radioélectriques et aux différents services de télécommunications (Journal officiel n°37, du 7 juin 2007).

1.2.3 La souscription à Moussahama'tic

La souscription est nécessaire pour l'accès aux services de Moussahama'tic. Elle a pour objectif d'établir une relation contractuelle entre la Direction Générale des Impôts et les contribuables adhérents.

Cette souscription est renouvelable annuellement par tacite reconduction, sauf dénonciation par une des parties.

Un mandat du contribuable adhérent autorisant le signataire du formulaire de souscription à agir pour son compte.

Après la constitution du dossier d'adhésion, le contribuable prend contact avec le service des impôts afin de déposer le dossier d'adhésion au niveau de la recette des impôts dont il relève. Un rendez-vous lui sera donné pour la réception du code d'accès à son espace privé. Le jour convenu, le contribuable reçoit, sous pli fermé, le code d'accès à son espace privé sur le portail des télé-procédures.

1.2.4 Accès à l'espace privé

L'accès à l'espace privé s'effectue via le portail public, sous la fenêtre intitulée « Espace privé ». L'utilisateur est invité à saisir un code d'accès, fourni par la DGI. Il est à noter que le portail de téléprocédures est équipé d'un certificat serveur SSL, garantissant la sécurité des échanges.

« Espace privé » permet d'accéder à plusieurs services :

- La saisie d'une nouvelle déclaration
- La rectification des déclarations en attente
- La demande de domiciliation bancaire
- La consultation des déclarations saisies
- L'envoi de la déclaration
- Le paiement des déclarations fiscales et de la taxe de domiciliation bancaire
- Le suivi des paiements effectués
- La consultation des données de souscription.

1.2.5 Déclaration en ligne :

Une fois l'accès effectué, le service des téléprocédures devient immédiatement opérationnel. Pour réaliser une déclaration fiscale, l'utilisateur doit sélectionner le type de déclaration à souscrire :

- Déclaration G 50 : Choisir le type de déclaration (mensuelle, acompte prévisionnel, solde de liquidation, ou G 50 néant), ainsi que les impôts à déclarer et les délais associés.
- Déclaration IFU : Sélectionner le type de déclaration (prévisionnelle G 12, déclaration définitive et G 12bis).
- Demande de domiciliation bancaire : Remplir les champs requis pour la demande de domiciliation bancaire.

Le système effectue automatiquement les calculs des montants imposables et des droits dus pour chaque impôt déclaré, ainsi que du montant global de la déclaration. L'utilisateur peut modifier les données de la déclaration à tout moment avant de la transmettre à la DGI. Tant que la déclaration reste en mode brouillon, elle demeure dans l'espace privé de l'utilisateur et reste inaccessible à toute autre partie. Une fois la déclaration envoyée, elle ne peut plus

être modifiée. Elle est ensuite déplacée dans la rubrique « Paiement », confirmant ainsi la bonne réception de la déclaration fiscale.

1.2.6 Paiement en ligne

Dans la rubrique « Paiement », l'utilisateur retrouve toutes les déclarations envoyées, avec l'indication de leur statut « en attente de paiement ». Le système permet les actions suivantes :

- Le paiement en ligne via carte bancaire (CIB) ou carte Edahabia.
- Le choix entre un paiement intégral ou partiel pour la déclaration IFU.

Après avoir transmis la déclaration à la DGI, l'utilisateur reçoit un avis de paiement, garantissant la réception correcte de la déclaration.

Section 02 : Le Cadre méthodologique (Approche qualitative)

Dans la section suivante, nous présentons les principales étapes de notre démarche méthodologique. Nous décrivons d'abord l'approche mixte adoptée, combinant des méthodes qualitatives et quantitatives pour collecter et analyser les données relatives à l'impact de l'e-administration sur la qualité des services publics. Nous précisons ensuite la population ciblée, Nous expliquons également nos critères de sélection des participants ainsi que les outils mobilisés, notamment les entretiens semi-directifs et les questionnaires, en détaillant les mesures prises pour garantir la fiabilité, la validité et la rigueur de l'analyse des données.

2.1 Présentation de la méthodologie de recherche

Afin de répondre à notre problématique et d'atteindre les objectifs de cette étude portant sur l'impact de l'e-administration sur la qualité des services publics, nous avons choisi d'adopter une approche méthodologique mixte, combinant des techniques qualitatives et quantitatives. Selon (Creswell & Plano Clark, 2018, p. 5), l'objectif de la recherche par méthodes mixtes est « *d'utiliser les points forts des approches qualitative et quantitative tout en réduisant au minimum leurs faiblesses respectives, afin de mieux comprendre les phénomènes étudiés* ».

2.2 Signification de la recherche :

Le terme « recherche » se compose de deux éléments : « re » et « chercher ». Le préfixe « re » signifie « de nouveau », « encore » ou « à nouveau », tandis que le verbe « chercher » désigne l'action d'examiner de manière minutieuse, de tester, d'essayer ou de sonder quelque chose (Upendra & Chandra , 2022). La recherche est un processus structuré et systématique

visant à résoudre des problèmes ou à répondre à des questions en collectant et en analysant des informations. Elle consiste à examiner un phénomène, à recueillir des données, à les analyser et à interpréter les résultats pour apporter de nouvelles connaissances. La recherche implique une exploration approfondie et une investigation rigoureuse des problèmes, permettant de générer des réponses basées sur des preuves empiriques et objectives. Elle peut se faire par l'observation, l'expérimentation ou l'analyse de données existantes, et est un outil essentiel pour le développement de la connaissance dans tous les domaines académiques. (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2019, p. 45)

2.3 La méthodologie de recherche :

La méthodologie représente une approche systématique et structurée visant à résoudre des problèmes ou à répondre à des questions en collectant et en analysant des informations. Elle englobe un ensemble de croyances et d'hypothèses philosophiques qui orientent la compréhension des questions de recherche et influencent le choix des méthodes utilisées. La méthodologie de recherche constitue un élément essentiel d'un mémoire ou d'une thèse, garantissant la cohérence entre les outils, les techniques et la philosophie sous-jacente. (Arturas, 2018)

2.4 La recherche qualitative :

La recherche qualitative vise à plonger l'observateur dans le monde réel, en mobilisant diverses techniques interprétatives pour donner du sens aux phénomènes observés. Parmi ces techniques figurent les notes d'observation, les entretiens, les photographies, les enregistrements et les mémos personnels, qui permettent de construire des représentations du réel (Flick, 2018).

Selon (Creswell J. W., 2014, p. 4), la recherche qualitative est "une approche pour explorer et comprendre la signification que les individus ou les groupes attribuent à un problème social ou humain". (Denzin & Lincoln, 2018) décrivent la recherche qualitative comme une pratique interprétative et matérielle visant à transformer le monde en une série de représentations, telles que des notes de terrain, des entretiens, des conversations, des photographies, des enregistrements et des mémos, afin de rendre le monde visible.

Cette démarche offre aux chercheurs l'opportunité d'acquérir une compréhension riche et détaillée d'un sujet nouveau ou insuffisamment étudié. Elle insiste également sur l'importance d'analyser la problématique sous un angle humaniste et philosophique, afin d'en saisir pleinement la complexité (Baikady & Khan, 2022).

2.5 L'approche à méthodes mixtes :

Elle combine à la fois la collecte et l'analyse de données quantitatives et qualitatives au sein d'une même recherche (Bryman, 2006, p. 97). Cette méthode intègre les deux grandes approches de la recherche et permet aux chercheurs d'explorer plus en profondeur une question. La conception de la recherche, qui découle souvent de la revue de littérature, influence directement l'échantillonnage. Diverses techniques de collecte de données, respectant les normes des recherches qualitatives et quantitatives, peuvent être employées. L'interprétation des données peut être flexible, s'étendant tout au long du processus de recherche. L'objectif principal des méthodes mixtes est de compléter et de renforcer la compréhension d'un phénomène tout en corroborant les résultats obtenus (Creswell & Plano Clark, 2018). En combinant les données numériques et textuelles, cette approche permet d'apporter une réponse plus exhaustive aux questions de recherche. Elle dispose d'un fort potentiel pour fournir des connaissances enrichies, essentielles à la fois pour le développement théorique et les applications pratiques (Johnson & Onwuegbuzie, 2004)

2.6 Justification du choix de l'approche mixte :

Lorsqu'une seule méthode de recherche ne permet pas de répondre de manière satisfaisante à une problématique spécifique, le chercheur adopte une approche mixte. Cette stratégie s'impose notamment lorsque l'étude requiert l'utilisation combinée de méthodes qualitatives et quantitatives. Bien que cette démarche puisse s'avérer plus chronophage que l'application d'une méthode unique, elle présente des avantages considérables. Elle est particulièrement pertinente pour analyser des phénomènes complexes, tester des hypothèses à l'aide de nouveaux instruments, exploiter les atouts d'une approche en compensant les limites d'une autre, ou encore pour étudier une théorie ou une problématique sous plusieurs angles complémentaires. (Baikady & Khan, 2022)

L'approche mixte permet d'atteindre une compréhension plus globale des problématiques de recherche (Ivankova, Creswell, & Stick, 2006). Elle commence par la collecte de données qualitatives primaires, permettant d'explorer le contexte en profondeur, avant de concevoir

un instrument quantitatif spécifiquement adapté aux caractéristiques des participants étudiés (Harrison, 2013).

Dans le cadre de notre mémoire portant sur l'impact de l'administration électronique sur la qualité des services publics, l'adoption d'une approche mixte nous semble particulièrement pertinente. Elle nous permet de ne pas nous limiter aux simples chiffres, mais de nous intéresser également aux ressentis, aux perceptions et aux expériences vécues par les utilisateurs et les professionnels. Cette démarche nous offre une compréhension plus riche et plus fidèle de la réalité du terrain, en combinant rigueur d'analyse et regard humain sur les transformations induites par la digitalisation des services publics.

2.7 Stratégie du design de recherche :

Dans notre étude, nous avons opté pour un design de recherche séquentiel explicatif (Toyon, 2021). Nous mènerons d'abord une phase qualitative exploratoire à travers des entretiens semi-directifs avec des experts et responsables de la Direction Générale des Impôts (DGI) afin de comprendre en profondeur les pratiques liées à l'administration électronique et leur impact perçu sur la qualité des services publics.

Ces données qualitatives serviront ensuite à orienter la construction d'un questionnaire quantitatif, qui sera diffusé auprès des contribuables utilisateurs de la plateforme Moussahama'tic, afin de mesurer de manière plus large et structurée l'impact de l'administration électronique sur la qualité des services publics.

Les résultats issus des phases qualitative et quantitative seront ensuite croisés et interprétés conjointement. Lors de l'interprétation finale, les informations obtenues lors des entretiens viendront enrichir et éclairer les résultats quantitatifs recueillis par questionnaire. Cette approche combinée nous permettra de relier les améliorations qualitatives perçues par les agents et experts aux évaluations quantitatives fournies par les usagers, offrant ainsi une vision complète et équilibrée de l'impact réel de l'administration électronique sur la qualité des services publics.

2.8 Outils de collecte des données

Nous explorerons dans cette partie les différentes méthodes de collecte de données qualitatives qui sont à la fois :

L'observation :

L'observation en recherche qualitative consiste à étudier les comportements, les interactions et les événements dans leur contexte naturel, sans interférer avec les processus en cours. L'observation permet au chercheur d'accéder à des informations que les participants ne sont pas toujours capables d'exprimer verbalement. Elle peut se faire de manière directe ou indirecte, et vise à obtenir une vision complète et contextuelle du phénomène étudié (Silverman, 2013, p. 185)

L'analyse documentaire :

L'analyse documentaire représente une méthode qualitative systématique visant à examiner et interpréter divers documents, qu'ils soient physiques ou numériques, afin d'en dégager du sens, d'appréhender des concepts et de produire des connaissances empiriques. Cette approche offre aux chercheurs la possibilité de replacer les données dans leur contexte, de repérer des thèmes récurrents et de croiser les résultats avec d'autres sources qualitatives pour renforcer la validité de l'analyse. (Morgan, 2022, p. 64)

Durant notre recherche, nous avons consulté une variété de sources, incluant des bibliothèques et des plateformes en ligne telles que ScholarVox, Google Scholar, Z-Library, Scribd et SNDL. Ces ressources ont enrichi notre étude en offrant une multitude d'ouvrages, articles et autres documents pertinents. Les bibliothèques de l'ENSM et des écoles comme l'EHEC et l'ESC du pôle universitaire de Koléa ont également constitué des sources clés, nous permettant d'accéder à des travaux académiques ainsi qu'à des publications réalisées par des étudiants et des enseignants. Par ailleurs, l'accès aux archives et bases de données de la DGI nous a été bénéfique, ouvrant ainsi de nouvelles perspectives pour notre recherche et renforçant nos conclusions.

L'entretien :

Les entretiens sont un instrument clé dans la collecte de données en recherche qualitative, car ils offrent une perspective approfondie sur les expériences, les opinions et les perceptions des participants, « L'entretien est souvent décrit et présenté comme un art puisqu'il semble intimement lié aux habiletés de l'intervieweur. Il appartient à ce dernier de faciliter la mise en parole, de faire en sorte que l'interviewé puisse aller le plus loin possible dans l'exploration de ses expériences et dans l'explication de ses perspectives ce qui, d'ailleurs, demeurent

les objectifs premiers d'un entretien de type qualitatif. » Il existe trois types principaux d'entretiens (Nadège & Florence, 2012) :

Entretiens directs : Ces entretiens suivent un ensemble de questions prédéfinies avec des réponses fermées.

Entretiens non-directifs : Ils permettent aux participants de s'exprimer librement sur les sujets abordés, offrant une grande flexibilité.

Entretiens semi-directifs : Les entretiens semi-structurés sont une méthode d'entrevue où un ensemble de questions de base est utilisé pour orienter la discussion, tout en offrant à l'intervieweur ou à l'interviewé la possibilité d'approfondir un concept ou une réponse spécifique. Ce type d'entrevue est souvent privilégié dans le domaine de la santé car il guide les participants sur les sujets à aborder, ce qui est généralement apprécié. (Kevin , Pamela , Elaine , & Bryan , 2008)

Dans le cadre de notre étude, nous avons opté pour des entretiens semi-directifs individuels auprès des dirigeants de la (DGI). Ce choix nous a permis de recueillir des informations riches et détaillées sur leurs perceptions et expériences concernant notre thématique.

Selon (Claude, 2019), Pour mener un entretien semi-directif avec efficacité, il est important de :

- Préparer un guide d'entretien en amont, en organisant les questions par thématiques et selon une logique structurée.
- Rester flexible durant l'entretien, en posant les questions prévues dans l'ordre qui convient le mieux au déroulement de l'échange.
- Être prêt à formuler des questions supplémentaires en fonction des réponses et des éléments évoqués par l'interlocuteur.
- Effectuer, si nécessaire, des entretiens exploratoires pour tester et ajuster le guide d'entretien avant la réalisation des entretiens principaux.

La construction d'un guide d'entretien :

Le guide d'entretien est un outil essentiel qui garantit l'uniformité des entretiens en servant de liste de contrôle ou d'aide-mémoire. Son objectif principal est d'assurer que tous les entretiens abordent les mêmes thématiques clés, facilitant ainsi une comparaison efficace des données collectées. Tout en offrant une structure commune, il laisse à l'enquêteur la liberté d'explorer de nouvelles pistes émergentes au fil de l'entretien, sans se limiter strictement au guide. Utilisé dans le cadre d'un entretien semi-directif, le guide propose des instructions préliminaires et une liste de sujets jugés importants pour la recherche. Bien qu'il suggère un ordre possible pour aborder ces thèmes, il ne vise pas à l'imposer, laissant ainsi place à un échange fluide et spontané en fonction des réponses des participants (Daverne-Bailly & Wittorski, 2022)

Les questions du guide d'entretien ont été formulées en tenant compte des axes théoriques relatifs à la qualité des services publics, notamment les modèles SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), E-SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005), et les travaux sur le Nouveau Service Public (Denhardt, Janet V. & Denhardt, Robert B., 2000). Chaque axe vise à évaluer un aspect spécifique de la qualité des services numériques, notamment à travers le portail Moussahama.tic, afin de mieux comprendre son impact sur la performance des services publics et la satisfaction des usagers.

Simplicité des processus :

L'axe de la simplicité des processus a été inspiré par le modèle SERVQUAL de (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) qui met en avant des critères comme la fiabilité et la réactivité pour juger de la qualité des services. Cet axe vise à évaluer la réduction de la complexité des démarches administratives grâce à la digitalisation via le portail Moussahama.tic, et à mesurer la simplification des processus pour les usagers et les agents de la DGI.

Accessibilité et traçabilité :

L'axe de l'accessibilité et de la traçabilité des services, qui repose sur les travaux de (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005) dans le cadre de l'E-SERVQUAL, se concentre sur la facilité d'accès aux services numériques ainsi que sur la capacité à suivre et à vérifier les actions entreprises. Ce volet est essentiel pour garantir que les usagers puissent utiliser

le portail de manière fluide et transparente, tout en assurant la sécurité et la confidentialité des données.

Efficacité et réactivité des services :

L'axe sur l'efficacité et la réactivité des services numériques s'appuie sur la notion de réactivité et d'innovation des services publics, comme souligné par (Denhardt, Janet V. & Denhardt, Robert B., 2000) dans leur modèle du Nouveau Service Public. Cet axe cherche à évaluer si la plateforme a permis une amélioration des délais de traitement des requêtes et des demandes, tout en garantissant que la DGI soit réactive face aux besoins des usagers.

Sécurité des données :

La sécurité des données est une dimension cruciale, influencée par le modèle E-SERVQUAL de (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005). Cet axe évalue les mesures de sécurité mises en place pour protéger les informations personnelles des usagers et assurer la confidentialité des échanges via la plateforme Moussahama.tic, un aspect vital pour la confiance des usagers et la réussite des services numériques.

Innovation et amélioration continue :

L'axe de l'innovation et de l'amélioration continue de la qualité des services publics repose sur l'importance de l'innovation dans la conception des services, telle que soulignée par (Leonieke & Christopher , 2010). Cet axe cherche à évaluer comment le portail Moussahama.tic est perçue en termes d'innovation et si elle répond de manière efficace et personnalisée aux besoins des usagers, tout en garantissant une amélioration continue de la qualité des services.

2.9 L'échantillon de l'étude (étude qualitative)

Au début d'un projet de recherche, trouver les bonnes personnes pour répondre aux questions peut parfois s'avérer difficile. En général, les chercheurs cherchent à interroger des personnes compétentes, capables d'apporter un éclairage pertinent sur le sujet étudié, mais aussi des individus ayant des points de vue différents pour enrichir la réflexion. Le terme « échantillonnage » désigne souvent la sélection aléatoire de cas dans un ensemble connu. Pourtant, en recherche qualitative, notamment lorsqu'il s'agit d'entretiens, ce processus est bien plus flexible et évolutif. Au fur et à mesure que les chercheurs approfondissent leur compréhension du domaine et des acteurs concernés, leur choix des participants peut évoluer, en fonction des connaissances et des perspectives jugées les plus utiles. L'échantillonnage qualitatif

repose sur une sélection réfléchiée et ciblée, pour constituer un échantillon empirique pertinent et riche en informations. Ainsi, la plupart des recommandations en matière d'échantillonnage qualitatif visent à répondre à des objectifs spécifiques et à soutenir au mieux la compréhension du phénomène étudié (Flick, 2018).

Dans le cadre de notre étude, nous avons mené des entretiens qualitatifs avec quatre participants sélectionnés au sein de la (DGI). Le portail Moussahama.tic a été conçu et développée par deux responsables fiscales et un ingénieur informaticien au sein de la DGI qui a apporté un éclairage plus technique à nos entretiens, avec lesquels nous avons réalisé des entretiens pour recueillir des informations précieuses sur les aspects stratégiques, opérationnels et techniques du projet. Afin d'enrichir notre analyse par une perspective pratique, nous avons également interrogé un quatrième participant, un receveur qui est utilisateur du portail en contact direct avec les contribuables. Ce choix d'échantillonnage nous permet de couvrir l'ensemble du processus, depuis la conception jusqu'à l'utilisation effective du service.

Tableau 6 : Profils des personnes interviewées

Poste occupé	Années d'expérience dans le domaine fiscal	La durée de l'entretien
Sous-Directeur de Prévision et d'Évaluation de la Performance.	25 ans	30 min
Sous-directeur du Pilotage et du Suivi de la Modernisation.	22 ans	40 min
Ingénieur informaticien	08 ans	15 min
Receveur des Recettes	09 ans	20 min

Source : établi par nous-même.

2.10 L'analyse des données

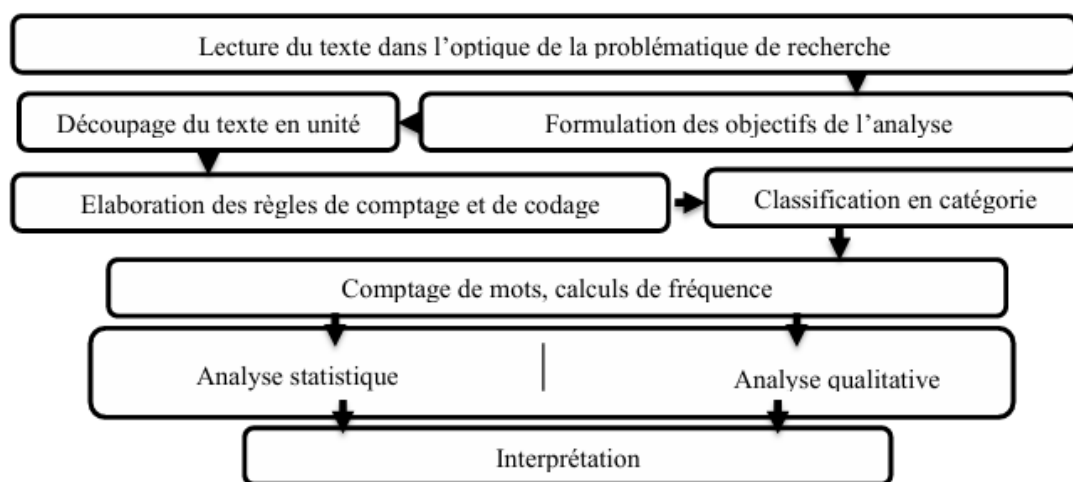
L'analyse qualitative des données consiste à évaluer et interpréter de manière méthodique des données non numériques telles que des textes, des images ou des vidéos. Elle vise à comprendre en profondeur les expériences, attitudes et comportements des individus. Couramment utilisée dans les sciences sociales, la psychologie ou encore les études de marché, cette approche s'appuie sur diverses méthodes comme l'analyse de contenu, la théorie ancrée (grounded theory), l'analyse narrative, l'analyse du discours, l'ethnographie, l'analyse thématique ou encore l'analyse phénoménologique interprétative (IPA).

L'analyse qualitative suit généralement un processus cyclique comprenant la collecte, le traitement et l'interprétation des données. Parmi les techniques couramment mobilisées figurent le codage, la rédaction de mémos analytiques (memoing) ou encore la construction de schémas (diagramming). De manière générale, cette méthode représente un outil puissant pour explorer des phénomènes complexes et mieux saisir les perceptions humaines.

Pour analyser les données qualitatives issues des entretiens, nous avons choisi la méthode d'analyse thématique :

L'analyse thématique : cette méthode est adaptée pour examiner des perspectives multiples. (Creswell & Plano Clark, 2018, p. 252) La définissent ainsi : "L'analyse thématique vise à trouver, analyser et interpréter les modèles ou thèmes récurrents dans un ensemble de données. Son principal objectif est de bien comprendre les données et d'identifier les hypothèses, significations ou interprétations sous-jacentes." Nous suivons un processus itératif et systématique de codage, de catégorisation thématique, de mise en relation des thèmes et d'interprétation approfondie.

Figure 6: Les étapes d'analyse d'entretien



Source : (Fouiar, 2023)

Nvivo : NVivo est un logiciel d'aide à l'analyse qualitative, conçu pour permettre aux chercheurs de gérer, organiser et analyser de grandes quantités de données qualitatives, qu'il s'agisse de textes, d'enregistrements audio, de vidéos ou d'images. Il met à disposition un ensemble d'outils performants pour le codage, la catégorisation, l'analyse, la visualisation et la production de rapports. NVivo est compatible avec diverses approches méthodologiques en recherche qualitative, telles que la théorie ancrée, l'analyse thématique ou encore l'analyse du discours. Ce logiciel est largement utilisé dans les milieux académiques, en sciences sociales, en gestion et dans d'autres domaines nécessitant une analyse approfondie des données qualitatives (Bazeley, 2018)

Section 3 : Cadre méthodologique (Approche quantitative)

3.1 Épistémologie et paradigmes de recherche :

Selon (Avenier & Thomas, 2012), l'épistémologie influence directement les choix méthodologiques, en définissant ce qui est perçu comme une preuve acceptable et scientifiquement légitime. Ainsi, toute démarche de recherche s'appuie implicitement ou explicitement sur un cadre épistémologique, qui conditionne la manière dont le chercheur observe, interprète et construit la réalité. Elle vise à comprendre ce qu'est le savoir, comment il est acquis, et selon quels critères une connaissance peut être considérée comme fondée plutôt que comme une simple opinion.

La revue de la littérature ainsi que les modèles théoriques étudiés ont mis en lumière l'existence de relations potentielles entre l'administration électronique et l'amélioration de la qualité des services publics. Afin de tester empiriquement ces relations dans le contexte spécifique de la Direction Générale des Impôts (DGI) et de la plateforme Moussahama'tic, l'adoption d'un paradigme positiviste s'est avérée pertinente. Ce cadre épistémologique repose sur un raisonnement hypothético-déductif, allant du général vers le particulier, et privilégie l'objectivité, la neutralité du chercheur et l'usage de données quantifiables. Il s'inscrit ainsi parfaitement dans notre démarche, qui vise à mesurer l'impact de plusieurs dimensions de l'administration électronique en lien avec l'utilisation de la plateforme Moussahama'tic sur la qualité perçue des services publics.

3.2 L'approche quantitative :

La recherche quantitative vise à collecter et analyser des données chiffrées afin de décrire, expliquer ou prédire un phénomène particulier, souvent à l'échelle de larges populations. Elle repose sur la mesure rigoureuse des variables et l'application de techniques statistiques permettant une interprétation objective et systématique des résultats. Cette approche, largement adoptée dans les sciences sociales et expérimentales, se distingue par sa capacité à produire des résultats généralisables à partir d'un échantillon représentatif (Baikady & Khan, 2022).

3.3 Taille de l'échantillon et méthode d'échantillonnage :

Dans le cadre de la composante quantitative de cette étude, nous avons cherché à mesurer l'impact du portail Moussahama.tic sur la qualité des services publics, à partir des perceptions des usagers contribuables. Pour cela, un questionnaire a été administré aux utilisateurs du portail, afin de recueillir des données standardisées, exploitables par des méthodes statistiques

Le questionnaire :

Le questionnaire représente un outil fondamental de collecte des données primaires dans les recherches quantitatives. Il se compose d'un ensemble de questions soigneusement élaborées en vue de recueillir des informations, des opinions, des expériences ou encore des attitudes auprès d'un échantillon défini de répondants. Ces questions sont rédigées de manière structurée et ordonnée afin de garantir une démarche méthodique et cohérente. Elles visent à obtenir des données quantitatives directement liées à la problématique étudiée. Le questionnaire peut inclure des questions fermées (à choix multiples) ou ouvertes (réponses libres),

selon les besoins de l'enquête. Pour garantir la validité et la fiabilité des données collectées, le questionnaire doit être formulé de manière claire, objective et sans biais. Une conception rigoureuse est essentielle pour obtenir des résultats exploitables et pertinents sur le plan scientifique. (جابر, 2003)

Le questionnaire est structuré en trois parties principales. La première concerne les informations générales sur le répondant. La deuxième vise à évaluer la perception des usagers concernant la plateforme Moussahama'tic à travers plusieurs dimensions clés telles que la simplicité, l'accessibilité, l'efficacité, la sécurité, l'innovation et l'amélioration continue. Ces dimensions sont mesurées à l'aide d'items formulés sur une échelle de Likert à 5 points, allant de « Pas du tout d'accord » à « Tout à fait d'accord », afin de permettre une analyse statistique fiable et nuancée. Enfin, la troisième partie porte sur la satisfaction globale et la qualité perçue des services publics fournis via la plateforme.

3.4 Population de l'étude :

La population cible de cette étude est constituée des usagers du portail Moussahama'tic, Il est important de noter que ce service numérique, mis en place par la Direction Générale des Impôts (DGI), vise à offrir des prestations électroniques aux contribuables qui ne sont pas encore intégrés au système principal Jibaya'tic. L'utilisation de la plateforme Moussahama'tic n'est pas obligatoire, et le nombre d'utilisateurs diminue progressivement à mesure que les contribuables sont intégrés au portail Jibaya'tic. Par ailleurs, la base de données officielle des utilisateurs de Moussahama'tic n'est pas accessible pour des raisons de confidentialité internes à l'administration fiscale, ce qui ne permet pas d'estimer avec précision la taille totale de la population.

3.5 Méthode d'échantillonnage :

Face à l'absence d'un cadre d'échantillonnage complet et actualisé, nous avons opté pour une méthode d'échantillonnage non probabiliste par convenance. Cette méthode repose sur le choix des répondants accessibles au moment de la collecte des données, en fonction de leur disponibilité et de leur volonté de participer.

Cette approche est particulièrement adaptée dans les contextes où :

- La population totale n'est pas précisément connue,
- Le chercheur n'a pas accès à une base de données exhaustive,

- Les contraintes de terrain imposent une flexibilité dans la sélection des participants.

3.6 Taille de l'échantillon :

Dans le cadre de notre étude, et en l'absence d'une base de données exhaustive des usagers du portail Moussahama'tic, nous avons estimé une taille d'échantillon théorique de 384 répondants, en nous basant sur la formule de calcul des échantillons pour une population indéterminée avec une marge d'erreur de 5 % et un niveau de confiance de 95 %. Cependant, compte tenu des contraintes liées à l'accessibilité des répondants et à la méthode d'échantillonnage non probabiliste par convenance.

Au final, 109 réponses valides ont été collectés, ce qui représente environ 28.38 % de la taille d'échantillon théorique. Ce résultat reste acceptable dans le cadre d'une étude exploratoire utilisant une méthode non probabiliste, en particulier dans un contexte administratif où l'accès aux usagers est limité.

Conclusion :

Ce chapitre a permis de poser les bases méthodologiques de notre recherche en détaillant son double ancrage essentiel, le cadre organisationnel spécifique et la démarche méthodologique rigoureuse. Nous avons d'abord exploré l'environnement de la Direction Générale des Impôts (DGI) et le rôle stratégique du portail Moussahama'tic, offrant ainsi une compréhension approfondie du contexte institutionnel et opérationnel de notre étude. Par la suite, nous avons exposé l'ensemble des choix méthodologiques, en soulignant particulièrement notre approche mixte, combinant les données qualitatives et quantitatives, qui permet une analyse riche et nuancée du phénomène étudié. Nous avons également abordé avec transparence les limites inhérentes à notre échantillonnage.

Chapitre 3 : Résultats et discussions

Introduction :

Ce chapitre présente et analyse les résultats de notre recherche en combinant les données issues du questionnaire adressé aux usagers de Moussahama'tic et les entretiens menés avec les responsables de la DGI. Cette double approche nous permet d'évaluer l'impact du portail sur la qualité des services publics, à travers une lecture croisée des perceptions recueillies.

Section 1 : Résultats qualitatifs

Cette section présente les résultats de l'analyse thématique des entretiens semi-directifs réalisés avec les responsables de la Direction Générale des Impôts, en suivant la structure établie dans notre guide d'entretien.

1.1 Présentation et analyse des résultats :

Dans cette section, nous présentons et analysons les résultats issus des entretiens semi-directifs réalisés auprès des responsables de la Direction Générale des Impôts, dans le cadre de l'évaluation de l'impact du portail Moussahama'tic sur la qualité des services publics. Afin de tirer pleinement parti de la richesse du corpus qualitatif recueilli, nous avons adopté une analyse textuelle multidimensionnelle, structurée autour de quatre approches complémentaires :

- L'approche lexicale, qui permet d'identifier les mots les plus fréquemment employés et les thématiques dominantes du discours ;
- L'approche linguistique, qui s'intéresse aux formes d'expression, aux verbes utilisés et aux structures rhétoriques révélatrices des attitudes et perceptions ;
- La cartographie cognitive, qui vise à représenter les relations entre les concepts évoqués par les participants ;
- L'analyse thématique, qui regroupe les propos selon les grands axes du guide d'entretien afin de répondre à la problématique de recherche.

1.2 L'approche lexicale :

Elle vise à identifier les mots les plus fréquemment utilisés par les participants afin de mettre en évidence les notions dominantes dans leurs discours. Cette analyse permet de repérer les préoccupations centrales, les concepts clés, ainsi que les champs lexicaux associés à la perception du portail Moussahama'tic.

À l'aide du logiciel NVivo, nous avons procédé à une analyse de fréquence sur l'ensemble du corpus des entretiens. Les résultats obtenus révèlent une récurrence élevée de certains termes, en particulier : portail, déclaration, contribuable, traitement, sécurité, accès, temps, et réponse. Ces mots traduisent une forte focalisation des discours autour de l'efficacité des démarches, de la simplification administrative, de la relation usager-administration et de la protection des données.

Figure 7 : Tableau des fréquences des mots les plus utilisés

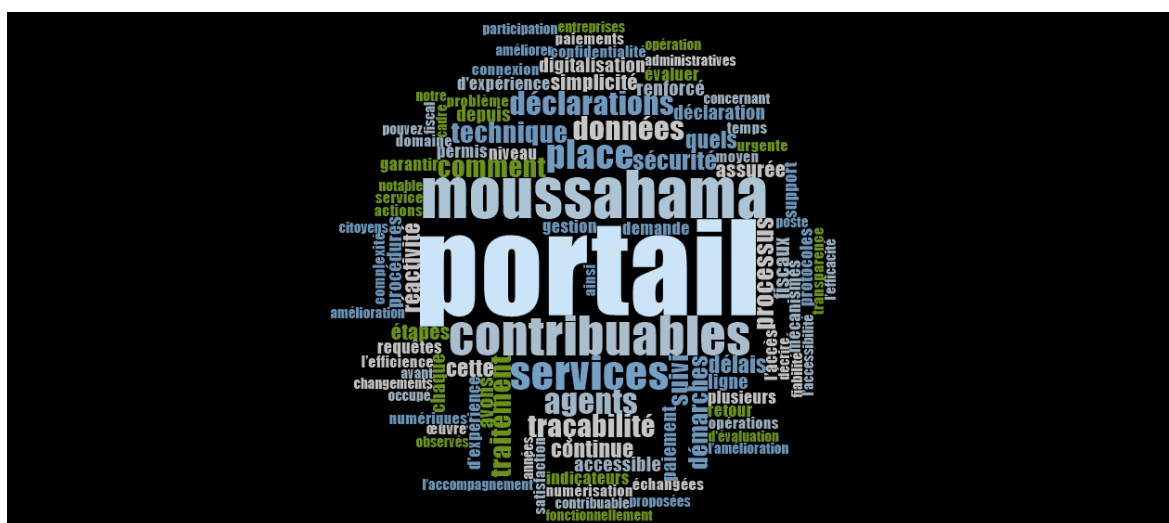
Word	Length	Count	Weighted Percentage (%) ▾
portail	7	20	1.18
traitement	10	8	0.47
traçabilité	11	8	0.47
paiement	8	7	0.41
processus	9	7	0.41
technique	9	7	0.41
démarches	9	6	0.35
support	7	6	0.35
sécurité	8	6	0.35
connexion	9	5	0.29
continue	8	5	0.29
délais	6	5	0.29
opérations	10	5	0.29
paiements	9	5	0.29
réactivité	10	5	0.29
satisfaction	12	5	0.29
service	7	5	0.29

Source : élaboré par nous-mêmes

Le tableau des fréquences confirme la dominance des termes liés aux principales dimensions de la qualité de service, notamment l'accès, la rapidité de traitement, et la sécurité des échanges. Ces termes renvoient directement aux enjeux fondamentaux d'une administration électronique efficace. Leur fréquence élevée souligne que les participants accordent une importance particulière à l'efficacité fonctionnelle de la plateforme, mais aussi à sa capacité à inspirer confiance et à protéger les données sensibles des contribuables

Le nuage de mots illustre visuellement la fréquence des termes utilisés dans les entretiens : plus un mot est fréquent, plus sa taille est importante. Cette représentation graphique permet de saisir rapidement les concepts les plus marquants exprimés par les participants.

Figure 8 : Nuage des mots



Source : élaboré par nous-mêmes à l'aide de NVivo

En somme, l'approche lexicale met en lumière une perception partagée autour des apports de la digitalisation fiscale, notamment en termes de fluidité des services, de réactivité administrative et de confiance dans le système. Elle constitue ainsi un premier niveau d'entrée pour comprendre la manière dont les acteurs interrogés décrivent et évaluent le portail Mous-sahama'tic.

1.3 Approche linguistique

L'approche linguistique s'attache à l'étude des formes d'expression utilisées par les répondants lors des entretiens. Elle permet de mieux comprendre la manière dont les idées sont formulées, les registres de langue employés, ainsi que les intentions. Cette analyse a été conduite à partir des corpus textuels codés dans NVivo.

L'examen du style linguistique révèle une utilisation marquée de verbes d'action tels que : améliorer, simplifier, faciliter, réduire, numériser, ou encore renforcer. Ces verbes traduisent une volonté d'inscrire l'action administrative dans une logique de performance et de transformation. Ils témoignent également d'un discours orienté vers l'efficacité, mais aussi vers l'amélioration continue des services publics.

Par ailleurs, on note la présence récurrente de structures impersonnelles et de formulations institutionnelles telles que « il a été mis en place » « des efforts sont faits pour » ou « les services ont été adaptés ». Ce style témoigne d'un registre formel, propre aux discours administratifs, mais peut aussi refléter une forme de distanciation vis-à-vis de l'initiative, notamment lorsqu'il s'agit d'évoquer les limites ou les contraintes de mise en œuvre.

À l'inverse, certaines réponses sont formulées avec des pronoms personnels engageants : « nous avons constaté », « je trouve que », « on a remarqué une amélioration », ce qu'indique une appropriation individuelle ou collective du projet, notamment par les responsables directement impliqués dans le développement ou le pilotage de la plateforme.

Enfin, le champ lexical dominant dans les propos des interviewés est fortement marqué par des notions techniques (interface, sécurité, connexion, base de données), mais aussi par des concepts liés à la qualité de service (rapidité, fluidité, accessibilité, réactivité).

L'analyse linguistique met en lumière un discours double : à la fois technique et institutionnel. Cela reflète la complexité du processus de digitalisation, qui mobilise à la fois des compétences techniques et des pratiques organisationnelles. Les responsables interrogés oscillent entre un langage administratif normé et un discours orienté usager, ce qui montre leur rôle d'interface entre la stratégie institutionnelle et la réalité opérationnelle.

En somme, cette approche révèle une posture plutôt positive et proactive vis-à-vis du portail Moussahama'tic, mais qui reste teintée de réserve et de prudence linguistique lorsqu'il s'agit d'évaluer les difficultés ou les limites du dispositif.

1.4 Cartographie cognitive

La cartographie cognitive consiste à représenter visuellement les concepts-clés évoqués par les participants ainsi que les liens qu'ils établissent entre ces concepts. Elle permet ainsi de reconstituer leur structure mentale et leur perception globale du sujet étudié, en l'occurrence ici le portail Moussahama'tic et son impact sur la qualité des services publics.

Grâce au logiciel NVivo, les nœuds thématiques issus du codage ont été regroupés, puis reliés selon leur fréquence de cooccurrence dans les propos des interviewés. Cette modélisation a permis de faire émerger une carte conceptuelle traduisant les grandes associations d'idées perçues par les acteurs interrogés.

Trois pôles cognitifs majeurs ont été dégagés à partir de l'analyse :

- Pôle 1 : Simplicité et efficacité

Simplification des démarches, réduction des délais, gain de temps, illustrant une vision orientée vers l'optimisation des processus.

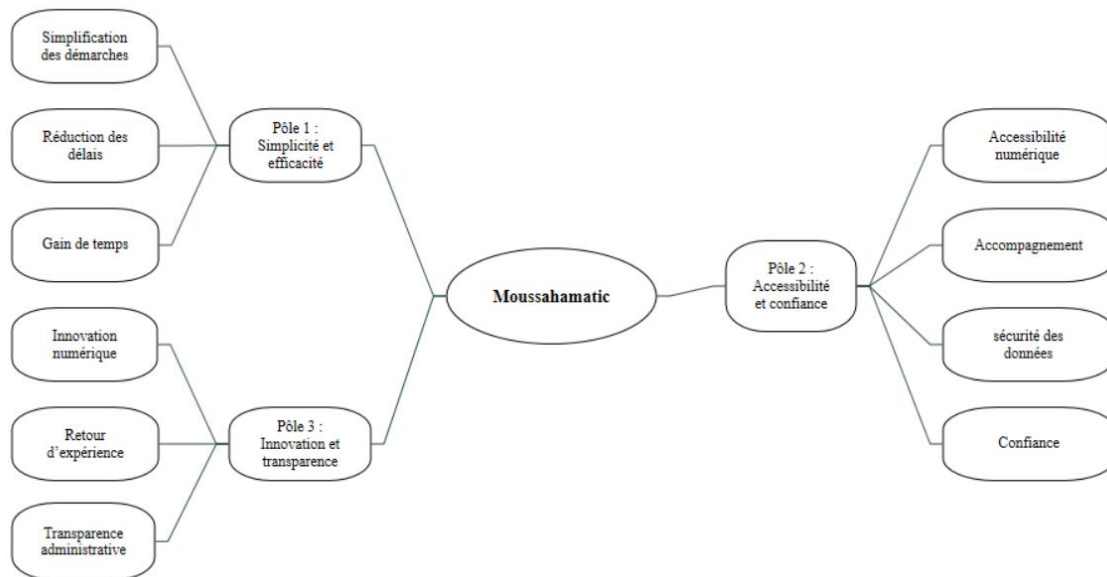
- Pôle 2 : Accessibilité et confiance

Accessibilité numérique, accompagnement, sécurité des données, confiance, reflétant l'importance d'un accès équitable et sécurisé à la plateforme.

- Pôle 3 : Innovation et transparence

Innovation numérique, retour d'expérience, transparence administrative, témoignant d'une perception dynamique de la transformation digitale.

Figure 9 : Cartographie cognitif



Source : élaboré par nous-mêmes à l'aide de NVivo

L'analyse révèle que les acteurs interrogés ne perçoivent pas les dimensions de la qualité du service de manière isolée, mais au contraire comme interconnectées dans un système cohérent. La simplification des démarches est étroitement liée à la satisfaction du contribuable, tout comme la sécurité est associée à la confiance. Cela démontre une représentation intégrée et structurée du rôle du portail Moussahama'tic dans l'amélioration du service public, perçue comme un levier à la fois technologique et relationnel.

1.5 Analyse thématique :

L'analyse thématique est une méthode qualitative visant à identifier, organiser et interpréter des thèmes récurrents dans un corpus de données. Elle permet de structurer l'information selon les grandes dimensions définies dans le guide d'entretien, tout en mettant en évidence les similarités, divergences et spécificités des réponses recueillies.

Dans notre cas, nous avons adopté une approche par matrice condensée, qui consiste à synthétiser les réponses de chaque participant sous forme de tableaux, organisés par axe d'analyse. Cette méthode permet de visualiser clairement les points de convergence et de divergence entre les interviewés, tout en conservant la richesse du contenu recueilli. Les résultats détaillés de chaque entretien, y compris les verbatim intégraux, sont présentés en **Annexe B**.

L'analyse thématique détaillée des entretiens menés auprès des quatre responsables de la Direction Générale des Impôts (DGI) – le Sous-Directeur de Prévision et d'Évaluation de la Performance, le Sous-directeur du Pilotage et du Suivi de la Modernisation, le Receveur des Recettes de CPI, et l'Ingénieur informaticien au sein de la DMPMP permis de dégager une vision cohérente et largement positive de l'impact du portail Moussahama'tic sur la qualité des services publics. Les perceptions des acteurs clés révèlent une transformation significative des pratiques administratives et de la relation avec les contribuables, s'articulant autour de plusieurs dimensions fondamentales de la qualité de service.

1.5.1 La Simplicité et l'Efficacité des Processus

Le déploiement du portail Moussahama'tic est unanimement perçu comme une transformation majeure en matière de simplification et d'efficacité des processus fiscaux. Le passage d'un modèle traditionnel, caractérisé par des démarches physiques chronophages et des formulaires complexes, à un environnement numérique "simple, intuitif" et réalisable "en quelques clics", a considérablement fluidifié les interactions. Les responsables ont souligné la réduction significative des déplacements et du temps d'attente pour les contribuables, un gain majeur de commodité.

L'automatisation introduite par le portail a également entraîné un allègement notable de la charge de travail des agents. L'ingénieur informaticien a mis en avant l'ergonomie de l'interface, conçue spécifiquement pour "simplifier au maximum les interactions", confirmant que cette simplicité est un objectif de conception délibéré. Cette optimisation interne libère les agents pour des tâches à plus forte valeur ajoutée, comme l'analyse et le contrôle, améliorant ainsi l'allocation des ressources humaines.

Un point clé de cette transformation est la réduction drastique des délais de traitement. Des démarches nécessitantes auparavant « plusieurs jours » sont désormais enregistrés « quasi instantanément ». De plus, la disponibilité des services « 24h/24 et 7j/7 » est un facteur essentiel qui s'aligne sur les attentes modernes des usagers, renforçant considérablement la flexibilité et la réactivité de l'administration fiscale.

1.5.2 L'Accessibilité comme Pilier de l'Inclusion Numérique et la Traçabilité comme Gage de Confiance

L'accessibilité du portail Moussahama'tic est un thème central et une priorité affichée. La plateforme a été spécifiquement conçue pour étendre l'offre numérique aux contribuables non couverts par la plateforme Jibaya'tic, renforçant ainsi la portée globale de l'e-administration de la DGI. Le déploiement de « 296 sites équipés et connectés... à travers le territoire national » témoigne d'un effort concerté pour réduire la fracture numérique et permettre l'accès aux services même dans les zones les moins desservies. Bien que des facteurs externes (qualité de la connexion internet, équipement des usagers) puissent influencer l'accès effectif, la volonté d'assurer une continuité de service numérique inclusive est clairement affirmée.

Parallèlement à l'accessibilité, la traçabilité est identifiée comme un atout majeur de la plateforme, instaurant une confiance inédite. Chaque interaction via le portail – qu'il s'agisse de connexion, de déclaration ou de paiement – est "enregistrée avec des horodatages précis" et archivée dans des bases de données sécurisées. Ce système de traçabilité renforcé, appuyé par un service de suivi dédié, offre une transparence sans précédent. Pour les responsables, cette capacité à "tracer avec précision qui s'est connecté, quand et quelle action a été réalisée" est un gage fondamental de fiabilité. Non seulement elle permet un contrôle rigoureux des opérations par l'administration, mais elle offre également aux contribuables un accès direct et transparent à l'état de leurs démarches, renforçant la crédibilité et la fiabilité du service public en ligne.

1.5.3 La Sécurité des Données : Une Priorité Absolue au Cœur de la Confiance Numérique

La sécurité des données est unanimement présentée comme une "priorité absolue", reflétant la reconnaissance des enjeux critiques liés à la digitalisation des informations sensibles des contribuables. Les entretiens ont révélé la mise en place d'un ensemble de mesures techniques et organisationnelles robustes. L'utilisation de "protocoles de communication sécurisés (HTTPS)", le "chiffrement des données sensibles", et des "mécanismes d'authentification forte" (notamment des mots de passe complexes et l'OTP) attestent d'une approche technologique avancée et proactive. La collaboration avec la Banque Nationale d'Algérie (BNA) pour les opérations de paiement électronique ajoute une couche supplémentaire de sécurité, intégrant les transactions dans un "environnement bancaire sécurisé".

Au-delà des aspects purement techniques, une rigueur organisationnelle est appliquée, comme en témoignent le "contrôle strict" de l'accès aux données et le respect du "principe du moindre privilège". Ces mesures visent à minimiser les risques d'accès non autorisé et de manipulation frauduleuse. Cette attention méticuleuse portée à la sécurité est fondamentale pour bâtir et maintenir la confiance des usagers dans les services numériques, une pierre angulaire pour l'adoption et le succès pérenne de l'e-administration. La perception de la sécurité influence directement la volonté des contribuables d'utiliser et de s'appuyer sur le portail pour leurs démarches les plus sensibles.

1.5.4 L'Innovation et l'Amélioration Continue : Une Démarche Itérative au Service de la Qualité

L'innovation et l'amélioration continue ne sont pas de simples concepts théoriques au sein de la DGI, mais des pratiques intégrées et essentielles au fonctionnement du portail Mous-sahama'tic. Les entretiens révèlent une démarche proactive et itérative de la part de l'administration pour recueillir et exploiter les retours d'expérience. La mise en place de "systèmes de retour d'expérience" variés, incluant des "boîtes de support", des "enquêtes de satisfaction périodiques" et des "formulaires en ligne", ainsi que des "réunions avec les directions régionales", démontre une écoute active et structurée des besoins et des difficultés rencontrées par les usagers et les agents.

Ces retours sont analysés de manière régulière, souvent "trimestriellement", par des comités de suivi ou des équipes dédiées. L'objectif est d'identifier précisément les "points d'amélioration" et d'"adapter les fonctionnalités du portail" en conséquence. Cette boucle de rétroaction constante est cruciale pour garantir que la plateforme demeure pertinente, performante et en phase avec les besoins évolutifs des utilisateurs, assurant ainsi une qualité de service en constante optimisation.

On peut dire au final que la numérisation elle-même est perçue comme un puissant catalyseur de transparence et d'intégrité. La "dématérialisation a renforcé la traçabilité des transactions fiscales", ce qui, selon les responsables, "réduit les possibilités de fraude et favorise la confiance des contribuables". La "suppression de nombreuses interactions physiques" est également vue comme un moyen efficace de limiter les "opportunités de pratiques informelles ou non réglementaires", renforçant ainsi la légitimité, l'équité et l'éthique du service public. Cette dimension éthique et de confiance est un bénéfice indirect mais fondamental de l'e-administration.

Section 2 : Résultats quantitatifs

Cette section présente les résultats des analyses statistiques menées sur les données collectées auprès de l'échantillon de l'étude. Ces analyses visent à quantifier la relation entre les dimensions de l'e-administration et la qualité du service public, en support aux hypothèses formulées.

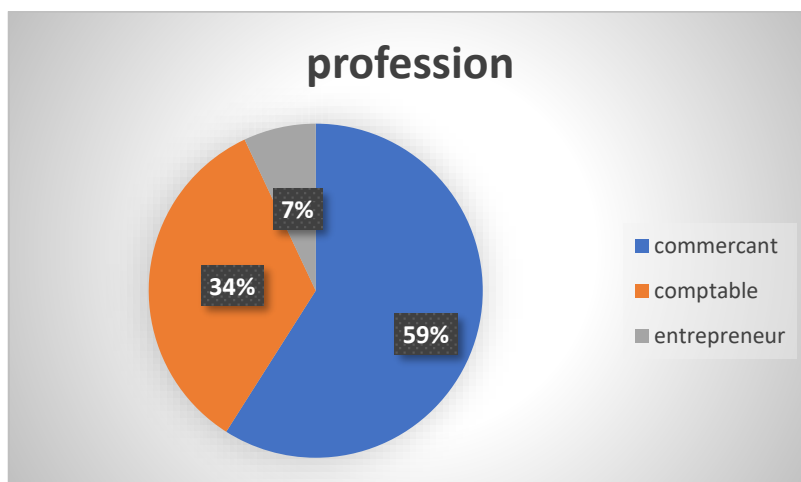
2.1 Présentation de la caractéristique de l'échantillon :

Cette section est consacrée à la description détaillée des propriétés de l'échantillon interrogé dans le cadre de cette étude. La présentation détaillée de l'échantillon est essentielle pour évaluer la représentativité des participants.

2.1.1 Répartition de l'échantillon par profession :

L'échantillon de cette étude, composé de 109 répondants, se répartit selon les professions suivantes : une majorité de 65 commerçants, suivie par 36 comptables et un groupe de 8 entrepreneurs. Cette distribution est illustrée dans le graphique circulaire ci-dessous :

Figure 10 : Répartition de l'échantillon par profession



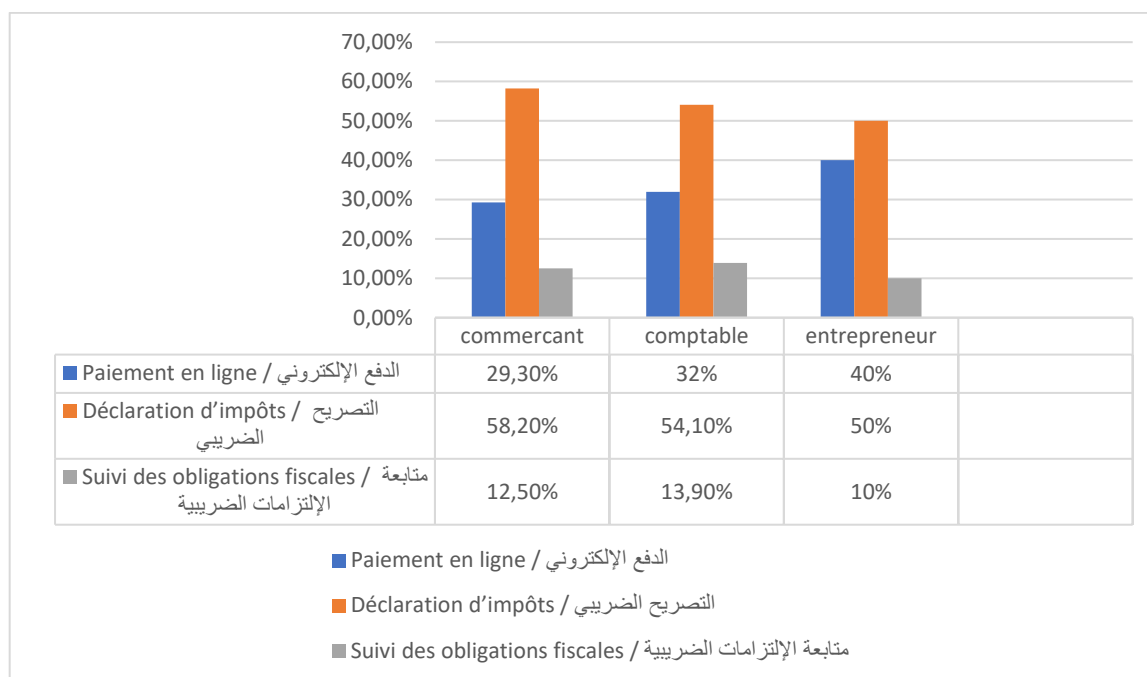
Source : élaboré par nous-mêmes à l'aide de SPSS

La catégorie des commerçants représente la majorité de l'échantillon avec **59%**, soulignant leur prépondérance parmi les utilisateurs du portail Moussahama.tic interrogés. Viennent ensuite les comptables et les entrepreneurs, représentant respectivement **34%** et **7%** des répondants.

2.1.2 Répartition de l'échantillon par usages du portail Moussahama'tic :

Afin de mieux cerner les habitudes des utilisateurs, nous avons analysé les principales raisons qui motivent leur recours au portail Moussahama'tic. Le graphique ci-dessous présente la répartition des répondants en fonction de ces différents motifs d'utilisation :

Figure 11 : Répartition de l'échantillon par usages du portail Moussahama'tic



Source : élaboré par nos soins

2.2 Mesure de la Fiabilité des Échelles (Alpha de Cronbach)

La fiabilité des instruments de mesure utilisés dans le questionnaire a été évaluée à l'aide du coefficient Alpha de Cronbach.

Tableau 7 : Statistiques de fiabilité Alpha de Cronbach

Alpha de Cronbach	N items
0.869	15

Source : Élaboré par nos soins à l'aide de SPSS

Le coefficient Alpha de Cronbach global est de 0.869. Cette valeur, largement supérieure au seuil généralement accepté de 0.7, indique une excellente fiabilité interne de l'ensemble des 15 items du questionnaire. Cela signifie que les questions posées sont fortement cohérentes entre elles et mesurent efficacement le même construit latent, à savoir la perception de la qualité des services publics via Moussahama'tic.

Tableau 8 : Coefficients Alpha de Cronbach par Dimension

Les dimensions	Les items concernées	Alpha de Cronbach
La simplicité des processus	Q1+Q2	0.8515
L'accessibilité et la traçabilité	Q3+Q4	0.8650
L'efficacité et la réactivité des services	Q5+Q6	0.8535
La sécurité des données	Q7+Q8+Q9	0.8530
L'innovation et l'amélioration continue	Q10+Q11+Q12	0.8600
La qualité des services publics	Q13+Q14+15	0.8730

Source : Élaboré par nos soins à l'aide de SPSS

Les coefficients Alpha de Cronbach pour chaque dimension mesurée sont également très élevés, tous supérieurs à 0.85. Cette homogénéité des valeurs atteste d'une excellente fiabilité interne pour chacune des sous-échelles. Ces résultats valident la consistance des dimensions (simplicité, accessibilité, efficacité, sécurité, innovation) dans la mesure de leurs construits respectifs, renforçant ainsi la validité de notre instrument de collecte de données dans le contexte de l'étude sur le portail Moussahama'tic.

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

Le tableau suivant indique les limites inférieure et supérieure de chaque intervalle, accompagnées de leur poids relatif :

Tableau 9 : 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	Peu d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord

Source : Élaboré par nos soins

Formule de l'amplitude :

$$\text{Amplitude} = \frac{\text{Valeur maximale} - \text{Valeur minimale}}{\text{Nombre de niveaux}}$$

Application à l'échelle de Likert à 5 points (de 1 à 5) :

$$\text{Amplitude} = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0,80$$

Le tableau suivant présente les résultats obtenus pour chaque variable étudiée, en précisant la moyenne, l'écart-type, le pourcentage, la valeur du t-test ainsi que le niveau d'accord correspondant selon l'échelle de Likert :

Tableau 10 : Résultats des dimensions mesurées

Dimension	Moyenne	Écart-type	Niveau d'accord (Échelle de Likert)
Simplicité	3.60	0.90	D'accord
Accessibilité et Traçabilité	3.61	0.79	D'accord
Efficacité et Réac- tivité	3.66	0.81	D'accord
Sécurité des don- nées	3.71	0.69	D'accord
Innovation et amélioration con- tinue	3.74	0.66	D'accord
Qualité des ser- vices publics	4.02	0.44	D'accord

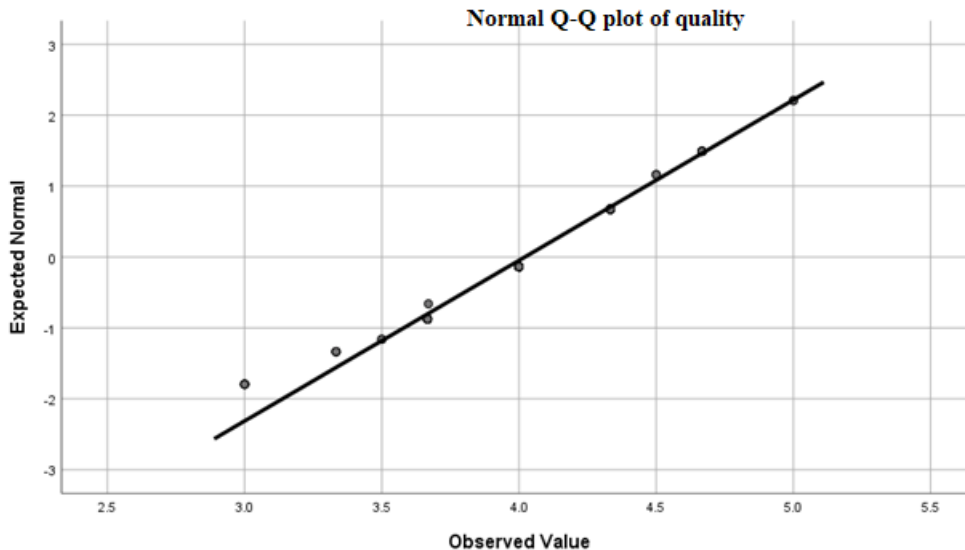
Source : élaboré par nos soins à l'aide de SPSS

L'ensemble des moyennes observées se situe dans l'intervalle [3.4 – 4.2], ce qui indique que, pour toutes les dimensions étudiées, les répondants se déclarent globalement d'accord avec les affirmations proposées. Ces résultats traduisent une perception globalement positive de la plateforme numérique étudiée, tant en termes de simplicité, d'accessibilité, d'efficacité, de sécurité, d'innovation que de qualité des services fiscaux fournis via le portail moussa-hama'tic.

2.4 Tests de Normalité des Données :

Les tests de normalité ont été effectués pour évaluer la distribution des variables de l'étude, La normalité des données est une condition importante pour de nombreuses analyses statistiques. À l'aide de graphique Q-Q plots :

Figure 12 : Normal Q-Q Plot de la Qualité des Services Publics



Source : élaboré par nos soins à l'aide de SPSS

Le Normal Q-Q plot montre une distribution des points qui suit étroitement la ligne droite, ce qui indique que les données de la variable dépendante suivent une distribution normale. Par conséquent, nous pouvons conclure que la condition de normalité est respectée, ce qui permet de procéder à l'analyse de régression.

2.5 L'analyse des régressions linéaire simple :

Dans cette partie, nous allons examiner s'il existe un impact positif et significatif entre chacune des six variables indépendantes et la variable dépendante, à savoir la qualité des services publics. Pour ce faire, nous avons mené une série de régressions linéaires simples afin d'identifier le sens et la force de l'impact entre chaque variable indépendante et la variable dépendante.

Tableau 11 : Les résultats d'analyse des régressions linéaires simples

Variable inde- pendent	R	R²	F	Sig. (F)	B	Beta	t	Sig. (t)
Efficacité	0.456	0.208	28.070	0.000	0.352	0.456	5.298	0.000
Accessi- bilité	0.357	0.128	15.660	0.000	0.258	0.357	3.957	0.000
Sécurité	0.287	0.082	9.615	0.002	0.260	0.287	3.101	0.002
Innova- tion	0.208	0.043	4.856	0.030	0.198	0.208	2.204	0.030
Simplic- ité	0.382	0.146	18.325	0.000	0.265	0.382	4.281	0.000

Source : élaboré par nos soins à l'aide de SPSS

H01 : La simplicité des processus proposés par le portail Moussahama'tic a un impact positif et significatif sur la qualité du service public.

L'analyse de la régression linéaire simple montre que la simplicité est positivement corrélée à la qualité perçue des services publics avec un coefficient Beta de 0.382 et un R² de 0.146, indiquant que 14,6 % de la variation de la qualité peut être expliquée par cette variable. La signification statistique est très forte ($p < 0.001$). Cela signifie que plus les processus sont simples et compréhensibles pour les usagers, plus ceux-ci perçoivent la qualité des services comme élevée. Ainsi, l'hypothèse H01 est confirmée.

H02 : L'accessibilité au portail Moussahama'tic et la traçabilité des démarches fiscales ont un impact positif et significatif sur la qualité du service public.

Les résultats révèlent une relation significative entre cette dimension et la qualité des services, avec un R² de 0.128 et un Beta de 0.357 ($p < 0.001$). Cela montre que l'accessibilité du portail et la possibilité de suivre l'évolution des démarches contribuent notablement à améliorer l'expérience des usagers et leur perception de la qualité. Plus le portail est accessible et transparent, plus la qualité du service est jugée satisfaisante. L'hypothèse H02 est donc validée.

H03 : L'efficacité des services offerts et la réactivité de l'administration via Moussahama'tic ont un impact positif et significatif sur la qualité du service public.

Avec un R^2 de 0.208, l'efficacité représente la dimension ayant le plus fort pouvoir explicatif sur la qualité du service. Le coefficient Beta atteint 0.456 avec une significativité très forte ($p < 0.001$), traduisant une relation robuste. Cela indique que la rapidité de traitement, la disponibilité des services et la capacité de réponse de l'administration sont des éléments essentiels de la qualité perçue. Ainsi, l'hypothèse H03 est largement confirmée.

H04 : La sécurité des données personnelles et fiscales sur le portail Moussahama'tic a un impact positif et significatif sur la qualité du service public.

Les résultats montrent une relation significative avec un R^2 de 0.082 et un Beta de 0.287 ($p = 0.002$). Même si le pouvoir explicatif est relativement plus faible, la sécurité reste un facteur déterminant. Elle rassure les usagers dans leurs interactions avec l'administration et contribue à une meilleure perception globale des services. Ainsi, l'hypothèse H04 est acceptée.

H05 : L'innovation technologique et les efforts d'amélioration continue de la plateforme Moussahama'tic ont un impact positif et significatif sur la qualité du service public.

Avec un R^2 de 0.043 et un Beta de 0.208 ($p = 0.030$), l'innovation a un effet positif mais plus modeste. Cela suggère que les nouveautés technologiques et les améliorations sont perçues positivement, bien que leur impact direct sur la qualité globale soit moindre que celui d'autres dimensions comme l'efficacité ou la simplicité. L'hypothèse H05 est toutefois confirmée. Le tableau suivant présente la validation de chaque sous-hypothèse formulée dans cette étude :

Tableau 12 : Résultats des sous-hypothèses :

Les sous hypothèses	Résultats
H01 : La simplicité des processus proposés par le portail Moussahama'tic a un impact positif et significatif sur la qualité du service public.	Acceptée
H02 : L'accessibilité à le portail Moussahama'tic et la traçabilité des démarches fiscales ont un impact positif et significatif sur la qualité du service public.	Acceptée
H03 L'efficacité des services offerts et la réactivité de l'administration via Moussahama'tic ont un impact positif et significatif sur la qualité du service public.	Acceptée
H04 : La sécurité des données personnelles et fiscales sur le portail Moussahama'tic a un impact positif et significatif sur la qualité du service public.	Acceptée
H05 : L'innovation technologique et les efforts d'amélioration continue du portail Moussahama'tic ont un impact positif et significatif sur la qualité du service public	Acceptée

Source : élaboré par nous-mêmes

2.5 Analyse de régression linéaire multiple

Afin de tester l'hypothèse principale de notre étude, à savoir l'existence d'un effet global et significatif de l'e-administration sur la qualité des services publics, nous avons eu recours à une régression linéaire multiple incluant l'ensemble des dimensions retenues.

Tableau 13 : Analyse de la régression linéaire multiple

Modèle	R	R ² (R Square)	R ² ajusté (Adjusted R Square)	Erreur standard de l'estimation (Std. Error of the Estimate)
1	0.455	0.207	0.169	0.37165

Source : élaboré par nos soins à l'aide de SPSS

Le coefficient de corrélation multiple ($R = 0.455$) indique l'existence d'une corrélation linéaire positive modérée entre l'ensemble des variables explicatives et la variable dépendante, à savoir la qualité des services publics. Cela signifie que le lien existe, mais qu'il n'est pas particulièrement fort. Le coefficient de détermination ($R^2 = 0.207$) révèle que 20,7 % de la variance observée dans la qualité du service peut être expliquée par le modèle comprenant les dimensions étudiées telles que l'innovation, l'accessibilité, l'efficacité, la simplicité, et la sécurité. Ainsi, le modèle possède un pouvoir explicatif modéré, laissant 79,3 % de la variance à d'autres facteurs non intégrés dans cette analyse. De plus, le R^2 ajusté, qui tient compte du nombre de variables introduites dans le modèle, s'établit à 0.169, ce qui signifie

que 16,9 % de la variance est expliquée après ajustement. Enfin, l'erreur standard de l'estimation s'élève à 0.37165, indiquant que les valeurs prédites par le modèle s'écartent en moyenne de 0.37 unités par rapport aux valeurs réelles de la qualité perçue des services.

Tableau 14 : Analyse de la variance (ANOVA)

Modèle	Somme des carrés	Ddl (df)	Moyenne des carrés	F	Sig.
Régression	3.719	5	0.744	5.385	0.000
Résiduelle	14.227	103	0.138		

Source : élaboré par nos soins à l'aide de SPSS

Le test ANOVA permet de déterminer si le modèle de régression linéaire multiple est globalement significatif. Avec une statistique $F = 5.385$ et une significativité $p = 0.000$, on conclut que le modèle est hautement significatif au seuil de 0,05. Autrement dit, l'ensemble des variables explicatives contribue de manière significative à la prédiction de la qualité de service public. Par conséquent, nous pouvons conclure que l'e-administration a un impact positif et significatif sur la qualité des services publics, ce qui nous permet de valider l'hypothèse principale de notre étude.

Section 3 : Discussion des résultats

Dans cette section, nous discutons les résultats obtenus dans les parties précédentes, en les confrontant à la revue de la littérature ainsi qu'aux constats réalisés durant notre stage.

En réponse à notre problématique de recherche : Quel est l'impact du portail Moussahama'tic, mise en place par la Direction Générale des Impôts (DGI), sur l'amélioration de la qualité des services publics ? Nous pouvons conclure que ce portail joue un rôle déterminant dans la modernisation de l'administration fiscale algérienne. Les résultats combinés de notre étude montrent que Moussahama'tic a permis d'améliorer sensiblement la qualité des services perçus par les usagers tout en apportant des transformations organisationnelles internes. Ainsi, elle constitue un exemple concret de l'apport de l'e-administration à une gestion publique plus performante, plus accessible et plus centrée sur le citoyen.

Sur le plan qualitatif, les entretiens réalisés ont permis de mettre en évidence plusieurs effets positifs liés à l'introduction du portail Moussahama'tic. Les participants ont souligné que cette initiative a contribué à la simplification des procédures administratives, à l'amélioration de la traçabilité des démarches, à la réduction des délais de traitement et à un meilleur

accès à l'information pour les contribuables. De plus, le portail est perçu comme un outil de modernisation qui s'inscrit dans une logique de réforme structurelle, favorisant la transparence et l'efficacité interne. Toutefois, les entretiens ont également révélé certains défis persistants, tels que la résistance au changement et le besoin de renforcer les compétences des agents dans l'utilisation des outils numériques. Ainsi, les données qualitatives mettent en lumière non seulement les bénéfices concrets de l'administration électronique, mais aussi les conditions organisationnelles nécessaires à sa réussite.

Sur le plan quantitatif, les résultats du questionnaire ont permis de mesurer empiriquement l'effet des différentes dimensions de l'e-administration sur la qualité perçue des services publics. L'analyse a montré que toutes les dimensions étudiées sont perçues positivement par les contribuables. Ces résultats ont confirmé l'hypothèse principale de notre recherche, à savoir que l'administration électronique, lorsqu'elle est bien mise en œuvre, contribue significativement à l'amélioration de la qualité des services offerts. La perception positive des usagers reflète une satisfaction croissante vis-à-vis des services fournis par la DGI à travers le portail numérique, ce qui témoigne d'un changement progressif dans la relation entre l'administration fiscale et les citoyens.

La confrontation des deux sources de données révèle une convergence claire entre les perceptions des usagers et les constats des responsables administratifs. Tandis que les citoyens mettent en avant les bénéfices concrets du portail sur leur expérience administrative, les experts soulignent les efforts engagés en interne pour répondre à ces attentes. Cette cohérence renforce la solidité des conclusions de notre étude. En croisant les analyses, il apparaît que l'administration électronique, loin d'être un simple outil technique, constitue un véritable levier de transformation organisationnelle et relationnelle. Elle modifie les modalités d'interaction entre l'administration et les usagers, en introduisant de nouveaux standards de qualité, de rapidité et de transparence.

Les résultats de notre recherche s'inscrivent en cohérence avec les fondements théoriques ayant structuré notre cadre conceptuel. En effet, les différentes dimensions mobilisées pour évaluer l'e-administration rejoignent les principes fondamentaux de la qualité de service public, tels qu'identifiés dans les modèles classiques d'évaluation, comme le SERVQUAL. La triangulation des données montre que l'administration électronique contribue à l'amélioration de la qualité perçue, en réduisant la complexité des démarches, en facilitant l'accès aux services, et en renforçant la réactivité des institutions. Cette convergence avec les approches

théoriques confirme que l'administration électronique n'est pas seulement un outil technologique, mais un modèle de gestion publique fondé sur la performance, la transparence et la satisfaction de l'utilisateur. Notre étude montre ainsi que l'introduction d'un outil tel que Moussahama'tic participe à cette dynamique de transformation, en rapprochant l'administration des attentes des citoyens.

Les résultats obtenus viennent confirmer, compléter et contextualiser les apports des recherches antérieures. À l'image de l'étude de (Samira , Brahim , & Saïd , 2024) sur l'administration fiscale marocaine, ou encore celle de (El Mehdi & Said , 2023) sur les enjeux managériaux de la digitalisation, notre travail met en évidence que l'é-administration peut améliorer sensiblement la qualité des services publics. Nos constats rejoignent également ceux de (بومزبر , 2023 & بن خدة) qui soulignent que l'e-administration, bien qu'efficace, doit surmonter des obstacles structurels tels que la résistance au changement et la nécessité de la formation continue. Les observations issues de notre stage confirment cette complexité : Si Moussahama'tic améliore l'efficacité et la transparence, son impact reste conditionné par l'adhésion des agents et la stabilité des ressources techniques, et aussi l'utilisation des plateformes numériques par le citoyen repose sur la confiance qu'il leur accorde, cette confiance est fondée sur l'utilité qu'il retire de leur utilisation.

Conclusion

Au terme de ce chapitre, il ressort de manière claire que l'administration électronique, à travers la mise en œuvre du portail Moussahama'tic par la Direction Générale des Impôts, joue un rôle déterminant dans l'amélioration de la qualité des services publics. L'analyse quantitative a permis de mesurer l'impact positif et significatif des différentes dimensions de l'e-administration sur la perception des usagers, tandis que l'analyse qualitative a apporté un éclairage contextualisé sur les mécanismes internes, les avantages opérationnels et les défis organisationnels associés à cette transformation.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Le présent mémoire s'est inscrit dans le cadre de l'analyse de l'impact de l'administration électronique sur la qualité de prestation des services publics, à travers une étude de cas du portail numérique Moussahama'tic mise en place par la Direction Générale des Impôts (DGI) en Algérie. En réponse aux exigences croissantes d'efficacité, de transparence et de modernisation dans le secteur public, l'administration algérienne s'est progressivement engagée dans une démarche de transformation numérique, visant à améliorer l'accessibilité et la qualité des services offerts aux citoyens comme aux entreprises. Dans ce contexte, notre travail de recherche a cherché à explorer dans quelle mesure une initiative de e-administration telle que Moussahama'tic peut contribuer à l'amélioration de la qualité des services publics, en mettant l'accent sur les effets perçus tant par les agents de l'administration que par les usagers, et en mobilisant une double approche méthodologique, qualitative et quantitative. Dans une première phase, nous avons conduit des entretiens afin de recueillir leur vision interne des effets du portail sur la qualité des services rendus. Dans une seconde phase, une enquête par questionnaire a été administrée à un échantillon de contribuables utilisateurs du portail, afin d'évaluer leur expérience et leurs attentes vis-à-vis du service public numérique.

Les résultats obtenus mettent en évidence plusieurs enseignements majeurs. Du point de vue des entretiens, le portail Moussahama'tic représente un levier stratégique d'amélioration des performances de la DGI, notamment à travers la réduction des délais de traitement, la simplification des procédures fiscales, et la dématérialisation des échanges entre l'administration et les usagers.

Les responsables soulignent également que le portail favorise une meilleure traçabilité des demandes et contribue à renforcer la transparence des services. Toutefois, ils reconnaissent également certaines limites liées aux contraintes techniques, aux résistances au changement et à l'hétérogénéité du niveau de maîtrise des outils numériques parmi les usagers.

Du côté des contribuables enquêtées, les résultats confirment une perception globalement positive du portail, surtout en ce qui concerne l'accessibilité de l'information et la rapidité de certains services.

Afin de consolider les efforts de digitalisation de l'administration fiscale et d'optimiser l'impact des plateformes numériques telles que Moussahama'tic sur la qualité des services, plusieurs recommandations peuvent être formulées à la lumière des résultats de notre étude :

- Créer un portail unifié regroupant l'ensemble des plateformes numériques de la DGI (Moussahama'tic, Jibaya'tic, télépaiement, télédéclaration, etc.), dans le but de centraliser les services, faciliter l'accès pour les usagers et renforcer la cohérence de l'écosystème digital. Une telle intégration permettrait d'éviter la fragmentation actuelle, de simplifier les parcours utilisateurs et de promouvoir une vision globale de la relation numérique entre l'administration fiscale et les contribuables.
- Renforcer les dispositifs de formation et d'accompagnement destinés aux usagers comme aux agents de l'administration, en mettant en place des tutoriels interactifs, des sessions de sensibilisation et des guides pratiques, afin de garantir une meilleure appropriation des outils numériques.
- Développer des mécanismes d'assistance en ligne plus accessibles et réactifs (chat bots, services d'aide instantanée, forums d'entraide), afin de répondre rapidement aux difficultés rencontrées par les usagers et d'améliorer l'expérience utilisateur.
- Intégrer l'intelligence artificielle (IA) dans la gestion des services numériques, notamment pour automatiser les réponses aux demandes fréquentes, détecter les anomalies dans les déclarations ou paiements, analyser les données d'usage pour anticiper les besoins des contribuables, ou encore personnaliser les interfaces et recommandations. L'IA pourrait également améliorer la transparence des processus et faciliter le traitement des volumes importants de données fiscales.
- Mettre en œuvre un système de suivi et d'évaluation régulier des performances des plateformes numériques, basé sur des indicateurs clairs tels que la rapidité des traitements, le taux de satisfaction des usagers ou encore le nombre d'erreurs techniques constatées. Ce dispositif permettrait d'alimenter une dynamique d'amélioration continue des services fiscaux en ligne.
- Promouvoir la participation électronique des usagers à la modernisation des services fiscaux, en instaurant un véritable espace de dialogue numérique. Dans ce cadre, nous proposons la création d'une plateforme de e-participation, que nous avons conçue et développée dans le cadre de cette recherche, et que nous suggérons de soumettre à la Direction de la

Communication de la DGI. Cette plateforme offrirait aux contribuables un canal direct pour exprimer leurs avis, suggestions et réclamations, tout en assurant un suivi transparent des réponses apportées par l'administration. Une maquette fonctionnelle de cette plateforme est présentée en **Annexe E** du mémoire, illustrant ses principales fonctionnalités et son potentiel pour renforcer la légitimité de l'action publique et instaurer une gouvernance plus inclusive.

Il convient toutefois de rappeler que notre étude n'est pas exempte de limites. En effet, l'accès à certaines données sensibles a été restreint pour des raisons de confidentialité administrative, ce qui a limité notre capacité à approfondir certaines analyses. De plus, le temps imparti à la recherche et les moyens matériels disponibles n'ont pas permis de généraliser les résultats à l'ensemble du territoire ou d'explorer certains aspects techniques de manière détaillée. Ces contraintes doivent être prises en considération dans l'interprétation des résultats obtenus. Malgré ces limites, nous espérons que ce travail contribuera, à son échelle, à alimenter la réflexion sur les enjeux de modernisation de l'administration publique en Algérie, et qu'il pourra servir de point de départ pour d'autres recherches ou initiatives concrètes en faveur d'une administration plus accessible, plus efficace et plus participative.

Bibliographie

- (CAF), C. A. (2020). *CAF 2020: Cadre d'Auto-évaluation Commun pour les organisations du secteur public*. Bruxelles: Common Assessment Framework (CAF).
- (OCDE), O. d. (2004). *L'administration électronique : Un impératif pour la gestion publique*. Paris, France: OCDE.
- Aritonang, D. M. (2017). The Impact of E-Government System on Public. *European Scientific Journal*. doi:Doi: 10.19044/esj.2017.v13n35p99
- Arturas, M. (2018). Towards an explicit research methodology: Adapting research onion model for futures studies. *Journal of Futures Studies*, 29.
- Assar, S., Boughzala , I., & Boydens, I. (2011). *Pratiques et usages de l'e-administration : dimensions organisationnelles et techniques* (Vol. 21). Bruxelles: De Boeck Supérieur.
- Avenier, M.-J., & Thomas, C. (2012). A quoi sert l'épistémologie dans la recherche en sciences de gestion? Un débat revisité. *Le Libellio d'Aegis*, Vol. 8, n° 4, Hiver 2012, pp. 13-27. *Le Libellio d'Aegis*.
- Baikady, I., & Khan, A. (2022). *The Routledge International Handbook of Critical Social Work*. London: Routledge.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2011). The Trouble with Transparency: A Critical Review of Openness in e-Government. *Policy & Internet*, 30.
- Bazeley, P. (2018). *NVivo 12 essentials*. Sage Publications. .
- Bryman, A. (2006). Integrating quantitative and qualitative research: How is it done? *Qualitative Research*, 97.
- Chapus, R. (2001). *Droit administratif général*. Montchrestien.
- Chevalier, J. (2018). *Le service public* (Vol. 11). Paris: Presses Universitaires de France.
- Chevallier, J. (2007). *Science administrative*. Paris: Presses Universitaires de France.

- Chevallier, J. (2022). *Le service public* (Vol. 12). Paris: Presses Universitaires de France.
- Claude, G. (2019). *L'entretien semi-directif : définition, caractéristiques et étapes*. Récupéré sur Scribbr: <https://www.scribbr.fr/methodologie/entretien-semi-directif/>
- Cordeau, C. (2016). *L'e-administration et la participation active de ses usagers*. Éditions universitaires européennes.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (Vol. 4). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Creswell, J., & Plano Clark, V. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (Vol. 3). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Daverne-Bailly, C., & Wittorski, . (2022). *Research Methodology in Education and Training: Postures, Practices and Forms*. Great Britain and the United States.
- Dawes, S. (2009). Governance in the digital age: A research and action framework for an uncertain future. *Government Information Quarterly*, 257.
- Denhardt, Janet V., & Denhardt, Robert B. (2000). The New Public Service: Serving Rather Than Steering. *Public Administration Review*, 60, 549.
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (Vol. 5). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Dupuis, G., & Gaudreau, L. (2006). *Administration publique : fondements et pratique*. Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- El Mehdi , C., & Said , E. (2023). Les enjeux managériaux de la digitalisation du service public :. *International Journal of Accounting, Finance* , 553-569.
doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.8284997>
- Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative Research* (Vol. 6). London: SAGE Publications.

- Fouiar, M. A. (2023). L'applicabilité du Lean management dans les . [Mémoire de Master].
École Nationale Supérieure de Management. .
- Harrison, R. L. (2013). Using mixed methods designs in the Journal of Business Research, 1990–2010. *Journal of Business Research*.
- Heeks, R. (2001). *Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform*. London, UK: Routledge.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. London, UK: SAGE Publications.
- Ivankova, N., Creswell, J., & Stick, S. (2006). Using mixed-methods sequential explanatory design: From theory to practice. *Field Methods*.
- Johnson, R., & Onwuegbuzie, A. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. *Educational Researcher*.
- Kevin , S., Pamela , G., Elaine , T., & Bryan , C. (2008). Methods of data collection in qualitative research: Interviews and focus groups. *British Dental Journal*.
- Laëtitia, R.-M. (2006). Administration électronique et qualité du service public [L'exemple des caisses d'Allocations. *Revue des politiques sociales et familiales*.
doi:<https://doi.org/10.3406/caf.2006.2249>
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18, 122-136.
- Leonieke , Z., & Christopher , V. (2010). Service Design for Experience-Centric Services. *journal de service de research*, 13, 325 358.
- Lia , C., Vaia , D., & Barbara , S. (2016). *Services publics et missions de service public en Belgique – Etat des lieux*. CIRIEC. Belgium: CRISP & FAR.
- M. Gérard BRAUN. (2004). *l'administration électronique au service du citoyen*. France.

- Moon, M. (2002). The Evolution of E-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*, 424.
- Morgan, H. (2022). Conducting a qualitative document analysis. *The Qualitative Report*.
- Mounira, B. (2021). L'E-gouvernement : Approche algérienne. *Revue Algérienne de la Sécurité Humaine* .
- Nadège, B., & Florence, L. (2012). L'entretien de type qualitatif. *Réflexions de Jean* .
- Parasuraman, A. p., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2005). E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. 213-233.
- Parasuraman,, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. 12-40.
- Pedersen , K. (2018). E-government transformations: challenges and strategies. *Transforming Government People Process and Policy*.
- Politt, C., & Bouckaert, G. (2017). Public Management Reform: A Comparative Analysis— Into the Age of Austerity. *Oxford University Press, 4th ed, 97*.
- randor, Z., & Nasin , G. (2013). public service management in etaly: A longitudinal analysis of public sector reform. *public management review*, 141.
- Rivro, J. (1973). *Droit administratif*. Presses Universitaires de France.
- Samira , E., Brahim , O., & Saïd , O. (2024). LA TRANSFORMATION DIGITALE ET LA QUALITE DE SERVICE. *Le portail des revues scientifiques marocaines -PRSM*.
- Santos, J. (2003). E-service quality: A model of virtual service quality dimensions *Managing Service Quality: An International Journal. Managing Service Quality*, 233_246.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (Vol. 8). Pearson Education.
- Silverman, D. (2013). *Doing qualitative research: A practical handbook* (Vol. 4). London: Sage Publications.

- St-Amant, G. (2005). L'administration électronique : un chantier en construction. Dans G. St-Amant, *L'administration électronique : organisation et technologies* (p. 18). Québec, Canada: Presses de l'Université du Québec.
- St-Amant, G. (2015). *Gouvernement en ligne : cadre d'évolution de l'administration électronique*.
- Toyon, M. A. (2021). Explanatory sequential design of mixed methods research: Phases and challenges. *International Journal of Research in Business and Social Science*.
- Ubaldi, B. (2013). L'administration électronique, support de l'innovation dans les services publics. *Revue française d'administration publique*, 449-464. doi: 10.3917/rfap.146.0449
- Unies, N. (2022). *Rapport sur l'administration électronique 2022*. New York, NY: Nations Unies.
- Upendra , K., & Chandra , R. (2022). *Research Methodology: Methods and Techniques* (Vol. 3rd). New Delhi: New Age International Publishers.
- Wairiuko, j. (2022). ORGANIZATIONAL CULTURE AND ADOPTION OF E-GOVERNMENT FOR IMPROVED SERVICE DELIVERY IN KAJIADO COUNTY, KENYA.
- Wirtz, J., Zeithaml, , & . Bitner, M. J. (2016). Services Marketing: People, Technology, Strategy. *World Scientific Publishing, 8th ed.*, 89-97.
- ع , & ب , بومزبر , (2023). الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر. *Revue Des Sciences Humaines*, 355-364.
- م . جابر, س. (2003). دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع *مناهج البحث في العلوم الاجتماعية*. Récupéré sur <https://books.google.dz/books?id=k3eSQgAACAAJ>
- رضوان رافة. (2004). الإدارة الإلكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة. 4.

غيليزان, الجزائر: تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر. (2023). فاطمة, ن
جامعة مستغانم كلية الحقوق و العلوم السياسية
قادة دليلية. (2018). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر – دراسة حالة وزارة الداخلية
والجماعات المحلية". الجزائر العاصمة: جامعة الجزائر 3.

ANNEXE A : Guide d'entretien

Guide d'entretien

Bonjour. Nous menons une étude sur l'impact de l'administration électronique sur la qualité du service public, à travers l'analyse de la plateforme Moussahama'tic. Vos réponses seront utilisées dans le cadre d'un mémoire de recherche, en garantissant l'anonymat et la confidentialité des propos recueillis.

Partie 01 :

- Poste occupé :
- Années d'expérience dans le domaine fiscal / dans la DGI :
- Avez-vous participé à la mise en œuvre ou au suivi du portail Moussahama'tic ?

Partie 02 :

Axe 01 : La simplicité des processus

- Comment évaluez-vous la simplicité des démarches proposées via la plateforme Moussahama'tic pour les contribuables et les agents de la DGI ?
- Pouvez-vous me décrire les changements que vous avez observés au niveau des étapes administratives ou de la complexité des procédures depuis la mise en place de la digitalisation via cette plateforme ?

Axe 02 : L'accessibilité et la traçabilité

- La plateforme est-elle fonctionnellement accessible à tous les contribuables ?
- Quelles actions ont été entreprises pour réduire la fracture numérique auprès des citoyens ou des agents ? Existe-t-il un accompagnement spécifique pour faciliter l'accès aux services numériques proposés (et quels types de formations ou de dispositifs d'assistance sont mis en place) ?
- Comment est assurée la traçabilité des actions entreprises dans le cadre de l'accompagnement des citoyens et des agents pour l'accès aux services numériques ?

Axe 03 : L'efficacité et la réactivité des services

- La plateforme Moussahama'tic a-t-elle permis une amélioration notable des délais de traitement des requêtes ou déclarations ? Quels éléments concrets permettent de mesurer cette efficacité ?
- Quels sont les indicateurs que vous utilisez pour évaluer l'efficacité des services proposés par la plateforme Moussahama'tic ? Et selon vous, ces indicateurs reflètent-ils réellement la performance du service ?
- Comment est assurée la réactivité en cas de problème technique ou de demande urgente via la plateforme ?

Axe 04 : La sécurité des données

- Quels sont les protocoles ou mécanismes mis en place pour garantir la confidentialité et la sécurité des données échangées sur la plateforme ?
- Des audits ou évaluations régulières de la cybersécurité sont-ils menés au sein de la DGI ? Si oui, pourriez-vous nous expliquer quelles méthodes ou protocoles sont utilisés pour la gestion des risques liés à la sécurité des données ?

Axe 05 : L'innovation et l'amélioration continue de la qualité des services publics

- Y a-t-il un processus d'évaluation continue ou de retour d'expérience pour améliorer la plateforme ? Tenez-vous compte de ces évaluations ?
- La numérisation a-t-elle renforcé la transparence et la fiabilité dans la gestion des services fiscaux ?
- Dans quelle mesure la plateforme a-t-elle contribué à renforcer la relation entre l'administration et les contribuables ?

Conclusion de l'entretien :

Avez-vous des recommandations ou remarques supplémentaires concernant la qualité des services numériques et l'avenir de l'administration électronique au sein de la DGI ?

Merci pour vos réponses.

ANNEXE B : Matrice à condensée

	La simplicité des processus	L'accessibilité et la traçabilité	L'efficacité et la réactivité des services	La sécurité des données	L'innovation et l'amélioration continue de la qualité des services publics
Sous-Directeur de Prévision et d'Évaluation de la Performance	<p>L'accès à la plateforme est simple et intuitif, les contribuables peuvent se connecter facilement via un identifiant sécurisé.</p> <p>La procédure de déclaration fiscale a été allégée, avec des formulaires simplifiés et des étapes guidées pas à pas.</p> <p>Depuis la digitalisation, les procédures sont plus fluides et standardisées. Par exemple, les étapes pour la déclaration d'impôt ont été réduites à quelques clics, là où auparavant elles nécessitaient plusieurs passages en guichet.</p>	<p>La portail Moussahama'tic est fonctionnelle et accessible à une large majorité de contribuables.</p> <p>Moussahama'tic est destinée aux contribuables imposables qui ne sont pas couverts par la plateforme Jibaya'tic, qui vient renforcer l'offre numérique pour les contribuables.</p> <p>Afin de réduire la fracture numérique, 296 sites équipés et connectés ont été mis en place à travers le territoire national, offrant aux contribuables la possibilité d'accéder aux services numériques même dans les zones moins desservies.</p> <p>Concernant la traçabilité, chaque action entreprise via la plateforme est enregistrée, et le contrôle de ces étapes par le receveur des centres des impôts</p>	<p>Pour les agents externes ou de la DGI, les processus internes sont également plus efficaces grâce à l'automatisation et à l'intégration des déclarations et paiements dans les systèmes de gestion.</p> <p>Nous mesurons cette efficacité à l'aide d'indicateurs clés tels que le temps moyen de traitement, le taux de résolution des problèmes et l'augmentation du volume de dossiers traités par agent.</p> <p>Nous avons mis en place une organisation dédiée pour y répondre. Une équipe de support technique assure une surveillance constante et du portail fin de détecter et de résoudre les incidents dans les plus brefs délais.</p>	<p>Concernant le portail Moussahama.tic, plusieurs protocoles et mécanismes sont en place pour garantir la confidentialité et la sécurité des données échangées.</p>	<p>Oui, tout à fait. Il y a Un système de retour d'expérience est en place comme un boîtier de support sur moussahama'tic.</p> <p>Les résultats sont analysés trimestriellement pour adapter les fonctionnalités du portail.</p> <p>La numérisation a indéniablement renforcé la transparence, avec un meilleur accès aux informations et une réduction des interventions humaines dans le traitement des dossiers.</p>

	La simplicité des processus	L'accessibilité et la traçabilité	L'efficacité et la réactivité des services	La sécurité des données	L'innovation et l'amélioration continue de la qualité des services publics
Sous-directeur du Pilotage et du Suivi de la Modernisation	<p>A mise en place de la portail Moussahama.tic a marqué une avancée majeure dans la simplification des démarches fiscales.</p> <p>La simplification des démarches ne profite pas seulement aux contribuables, mais également aux agents externes et de la DGI,</p> <p>Avant l'introduction de ce portail, les contribuables étaient contraints de se déplacer aux centres fiscaux, de préparer et présenter un ensemble conséquent de documents administratifs, souvent à travers des démarches longues, complexes et fragmentées.</p>	<p>Concernant l'accessibilité, nous avons veillé à ce que la portail Moussahama.tic soit disponible pour l'ensemble des contribuables disposant d'une connexion internet.</p> <p>En termes de déploiement territorial, la portail Moussahama.tic est actuellement intégrée dans 37 wilayas et est opérationnelle sur 296 sites fiscaux.</p> <p>Nous avons particulièrement veillé à étendre son implantation dans les centres des impôts qui ne disposent pas de la portail Jibayatic, afin d'assurer une continuité de service numérique pour tous nos usagers, quelle que soit leur localisation.</p> <p>Au niveau du pilotage de la portail Moussahama.tic,</p>	<p>Aujourd'hui j'ai intégré le fait que le contribuable gagne un jour supplémentaire pour déclarer ou payer, que le service est disponible 24h/24 et 7j/7, et que cela a permis de réduire la charge de travail pour les agents fiscaux.</p> <p>Nous mesurons l'efficacité du service à travers plusieurs indicateurs, tels que le temps moyen de traitement des déclarations, le nombre de dossiers traités quotidiennement par agent, le taux de traitement des demandes dans les délais standards fixés par la DGI, ainsi que le taux de satisfaction des usagers évalué au moyen d'enquêtes périodiques.</p> <p>S'agissant de la réactivité en cas de problème technique ou de demande urgente,</p>	<p>Pour accéder à la portail, l'adhésion est strictement encadrée. Chaque utilisateur doit créer un compte personnel protégé par un mot de passe sécurisé, répondant à des exigences spécifiques : il doit contenir des lettres majuscules, des lettres minuscules, des chiffres, et parfois des caractères spéciaux.</p> <p>Concernant les opérations de paiement, nous avons établi une collaboration directe avec la Banque Nationale d'Algérie (BNA).</p> <p>Le processus est totalement sécurisé : lorsque le contribuable effectue un paiement en ligne, la BNA réceptionne directement la somme due, traite la transaction dans un environnement bancaire sécurisé, puis génère et nous transmet un reçu de paiement électronique officiel.</p>	<p>Oui, des enquêtes de satisfaction sont menées périodiquement. Nous recueillons également les suggestions via un formulaire en ligne et lors de réunions avec les directions régionales.</p> <p>La dématérialisation a renforcé la traçabilité des transactions fiscales, réduit les possibilités de fraude et favorisé la confiance des contribuables.</p>

		<p>nous avons mis en place un système de traçabilité renforcé qui est directement suivi par le Service du Pilotage et du Suivi. Ce service est chargé de contrôler l'ensemble des opérations effectuées sur la plateforme, aussi bien du côté des contribuables que des agents fiscaux.</p> <p>Nous avons la possibilité de tracer avec précision qui s'est connecté, quand et quelle action a été réalisée (déclaration, paiement, consultation d'un dossier).</p>	<p>nous avons mis en place plusieurs dispositifs complémentaires.</p> <p>Un centre de support technique dédié a été instauré afin de traiter rapidement tous les incidents liés à l'utilisation de la portail Mous-sahama.tic.</p>		
--	--	---	--	--	--

	La simplicité des processus	L'accessibilité et la traçabilité	L'efficacité et la réactivité des services	La sécurité des données	L'innovation et l'amélioration continue de la qualité des services publics
Receveur des Re-cettes de CPI.	<p>La portail Moussahama.tic a grandement simplifié les démarches pour les contribuables et pour nous, Les déclarations fiscales et les paiements peuvent désormais se faire en ligne, réduisant les déplacements et le temps d'attente.</p> <p>Avant la digitalisation, les contribuables devaient se rendre physiquement aux guichets pour chaque opération. Depuis Moussahama.tic, la majorité des opérations (déclarations, paiements) se réalisent en quelques clics, ce qui a éliminé plusieurs étapes intermédiaires et simplifié les procédures.</p>	<p>Oui, La portail est accessible à tous les contribuables disposant d'une connexion Internet.</p> <p>Moussahama.tic s'adresse aux contribuables qui ne sont pas couverts par Jibayatic.</p> <p>Chaque opération sur le portail est enregistrée avec des horodatages précis. Les historiques de connexion, de déclaration et de paiement sont disponibles</p>	<p>Oui, les délais de traitement ont été nettement réduits. Avant, une déclaration pouvait nécessiter plusieurs jours pour être enregistrée.</p> <p>Aujourd'hui, l'enregistrement est quasi instantané et l'accusé de réception est délivré immédiatement. Nous nous appuyons principalement sur trois indicateurs pour évaluer l'efficacité des services de la portail Moussahama.tic :</p> <p>D'abord, le temps moyen nécessaire pour traiter les opérations, ensuite, le nombre total de déclarations et de paiements réalisés en ligne, et enfin, le taux de satisfaction exprimé par les contribuables.</p> <p>Une cellule de support technique est en place avec une ligne dédiée. La plupart des incidents sont traités sous 24 heures.</p>	<p>Utilisation de certificats SSL pour le chiffrement des données, authentification renforcée pour l'accès aux comptes (mot de passe et OTP).</p>	<p>Oui, par Des enquêtes de satisfaction sont menées auprès des utilisateurs. Un comité de suivi analyse les retours pour intégrer des améliorations.</p> <p>Oui, car chaque opération est tracée et vérifiable. Cela réduit le risque de fraudes et d'erreurs. Par ailleurs, la suppression de nombreuses interactions physiques a limité les opportunités de pratiques informelles ou non réglementaires.</p>

	La simplicité des processus	L'accessibilité et la traçabilité	L'efficacité et la réactivité des services	La sécurité des données	L'innovation et l'amélioration continue de la qualité des services publics
Ingénieur informaticien	<p>Du point de vue technique, le portail a été conçu pour simplifier au maximum les interactions. Pour les contribuables, l'objectif était de remplacer des démarches papier complexes par des formulaires en ligne intuitifs et un parcours utilisateur clair.</p> <p>Pour les agents, Moussahama.tic a permis d'automatiser de nombreuses tâches manuelles, simplifiant ainsi le traitement des déclarations et des requêtes. L'ergonomie de l'interface a été un point central lors du développement.</p> <p>Avant la digitalisation, la déclaration et le paiement des impôts impliquaient de nombreuses démarches physiques et la gestion d'une quantité importante de documents papier.</p>	<p>Notre objectif principal dans la conception du portail était d'assurer sa disponibilité pour un large éventail de contribuables.</p> <p>Bien que nous ayons déployé des efforts considérables pour la rendre accessible, l'accès effectif pour chaque individu dépend de facteurs externes tels que la qualité de la connexion internet et la disponibilité d'un appareil adéquat (ordinateur, mobile). Un point important à souligner est que cette plateforme, développée à l'échelle nationale par nos équipes au sein de la DGI, est opérationnelle et intégrée dans 296 sites répartis sur les 37 wilayas, ce qui démontre notre engagement à étendre sa couverture géographique et à faciliter son accès sur tout le territoire.</p>	<p>Absolument, l'introduction de la portail Moussahama.tic a entraîné une réduction significative des délais de traitement des requêtes et déclarations.</p> <p>En numérisant et automatisant les processus, nous avons pu accélérer considérablement les opérations par rapport aux méthodes manuelles antérieures, et libérant ainsi les agents pour des tâches d'analyse et de contrôle plus complexes et à plus forte valeur ajoutée.</p> <p>Nous évaluons l'efficacité du portail à l'aide d'indicateurs concrets. Parmi ceux-ci figurent le volume de déclarations gérées électroniquement, le pourcentage de déclarations en</p>	<p>La sécurité des données est une priorité absolue. Nous utilisons des protocoles de communication sécurisés (HTTPS), le chiffrement des données sensibles, et des mécanismes d'authentification forte pour l'accès au portail.</p> <p>L'accès aux données est strictement contrôlé et basé sur le principe du moindre privilège.</p>	<p>Oui, l'amélioration continue est au cœur de notre démarche. Nous mettons en place des canaux de retour d'expérience pour les contribuables et les agents (enquêtes de satisfaction, formulaires de commentaires, etc.).</p> <p>Nous analysons ces retours ainsi que les statistiques d'utilisation du portail pour identifier les points d'amélioration.</p> <p>Les contribuables ont également un accès plus direct et transparent à l'état de leurs déclarations et paiements.</p>

	<p>Désormais, grâce à la dématérialisation, les procédures sont devenues plus simples, fluides et rapides, réduisant ainsi considérablement la complexité administrative et les délais de traitement.</p>	<p>Au niveau technique, toutes les actions effectuées par les utilisateurs sur le portail (connexion, soumission de déclaration, paiement, etc.) sont enregistrées dans une base des données. Cela permet de garantir la traçabilité de chaque opération. Pour l'accompagnement, un suivi des demandes d'assistance et des résolutions est mis en place pour évaluer l'efficacité du support fourni.</p>	<p>ligne conformes, le temps moyen nécessaire pour traiter une demande soumise via le portail.</p> <p>Oui, contient Une équipe de support technique est dédiée à la maintenance et au suivi du portail, et cette équipe est composée d'ingénieurs informaticiens et d'ingénieurs en systèmes d'information.</p>		
--	---	--	---	--	--

ANNEXE C : Questionnaire

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 qualité de service public étude de cas le portail Moussahama'tic**. Ce questionnaire a pour objectif de connaître votre avis sur le portail Moussahama'tic. Vos réponses resteront anonymes et seront utilisées uniquement à des fins de recherche. Merci pour votre participation !

Partie 1 : Informations générales

Genre / الجنس

Homme / ذكر

Femme / أنثى

Âge / العمر

Moins de 25 ans / أقل من 25 سنة

25-34 ans / من 25 إلى 34 سنة

35-44 ans / من 35 إلى 44 سنة

Plus de 55 ans / سنة فأكثر 55

Profession / المهنة

Commerçant / تاجر

Entrepreneur / مقاول

Comptable / محاسب

Fréquence d'utilisation de la plateforme / كم مرة تستعمل منصة مساهمتك؟

Très fréquemment / بشكل متكرر جداً

Fréquemment / بشكل متكرر

Rarement / نادراً

Une seule fois / مرة واحدة فقط

Services principalement utilisés / ما هي الخدمات التي تستخدم من أجلها المنصة؟

Déclaration d'impôts / التصريح الضريبي

Paiement en ligne / الدفع الإلكتروني

Suivi des obligations fiscales / متابعة الالتزامات الضريبية

Partie 2 : Evaluation du Portail Moussahama'tic

Question	Pas du tout d'accord / لا أوافق أبداً	Peu d'accord / لا أوافق	Neutre/ محايد	D'accord / أوافق	أوافق تماماً Tout à fait d'accord
La simplicité des processus					
6	[Les démarches sur le portail sont simples et faciles à comprendre. / [الإجراءات على البوابة بسيطة وسهلة الفهم]				
7	[Je peux accomplir mes démarches sans aide extérieure. / أستطيع إتمام [الإجراءات دون الحاجة إلى مساعدة خارجية]				
L'accessibilité et la traçabilité					
8	[Je peux accéder au portail facilement, à tout moment et depuis n'importe quel endroit/ أستطيع الوصول إلى [البوابة بسهولة في أي وقت ومن أي مكان]				
9	[La plateforme me permet de suivre l'état d'avancement de mes démarches fiscales en temps réel / تتيح لي البوابة متابعة حالة إجراءات التصريح الضريبي الخاصة بي في الوقت الفعلي]				
L'efficacité et la réactivité					
10	[Les services sont rapides et efficaces / الخدمات المقدمة سريعة وفعالة]				
11	[En cas de difficulté lors de la déclaration ou du paiement en ligne, des solutions sont apportées rapidement / في حال مواجهة صعوبات أثناء [التصريح أو الدفع الإلكتروني، يتم توفير حلول بسرعة]				
La sécurité des données					
12	[Je fais confiance au portail pour protéger mes données / أثق في البوابة [لحماية بياناتي]				
13	[Je n'ai jamais eu de problème de sécurité / لم أواجه أي مشكلة أمنية]				
14	[Le portail Moussahama'tic assure une bonne transparence des obligations fiscales/ تضمن بوابة مساهمتك [شفافية جيدة فيما يخص الالتزامات الجبائية]				

L'innovation et l'amélioration continue						
15	[Le portail évolue régulièrement pour mieux répondre aux besoins des usagers / تتطور البوابة بشكل منتظم لتلبية / احتياجات المستخدمين بشكل أفضل]					
16	[Je préfère utiliser le portail Mous-sahama'tic plutôt que de me rendre physiquement à l'administration fiscale / أفضل استخدام بوابة مساهمك بدلاً / من التنقل شخصياً إلى الإدارة الجبائية]					
17	[Par rapport aux démarches classiques, le portail rend le traitement de mes obligations fiscales plus rapide et plus pratique / مقارنة بالإجراءات التقليدية، تُسهل البوابة / وتسرع معالجة التزاماتي الجبائية]					

Partie 03 : La qualité du service public

Question	Pas du tout d'accord / لا أوافق أبداً	Peu d'accord / لا أوافق /	Neutre/ محايد	D'accord / أوافق	أوافق تماماً Tout à fait d'accord
La qualité du service public					
18	De manière générale, êtes-vous satisfait(e) de la qualité des services publics fournis? / بشكل عام، هل أنت راضٍ عن / جودة الخدمات العمومية المقدمة؟				
19	Le portail a amélioré votre expérience avec l'administration fiscale / هل حسّنت البوابة تجربتك مع الإدارة الجبائية؟				
20	Les services numériques répondent à vos attentes / هل تلبى الخدمات الرقمية توقعاتك؟				

ANNEXE D : Les Tableaux de SPSS

- **TEST DE FIABILITE**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.869	.853	15

Item-Total Statistic

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	51.88	75.828	.485	.498	.862
Q2	51.73	68.642	.857	.836	.841
Q3	52.23	79.104	.330	.379	.870
Q4	51.96	76.739	.533	.422	.860
Q5	52.06	72.367	.669	.603	.852
Q6	52.28	73.983	.615	.580	.855
Q7	51.82	72.707	.687	.673	.851
Q8	51.83	73.238	.727	.702	.850
Q9	51.89	74.895	.562	.501	.858
Q10	51.88	76.106	.492	.469	.862
Q11	51.60	77.002	.476	.457	.862
Q12	51.72	73.483	.601	.609	.856
Q13	51.55	83.713	.243	.234	.870
Q14	51.44	86.693	.008	.345	.876
Q15	51.59	84.578	.158	.247	.873

- **TEST Régression linéaire simple de chaque dimension.**

L'EFFICACITE

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.456 ^a	.208	.200	.55979

a. Predictors: (Constant), efficacité

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.796	1	8.796	28.070	.000 ^b
	Residual	33.530	107	.313		
	Total	42.327	108			

a. Dependent Variable : qualité

b. Predictors: (Constant), efficacité

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.598	.249		10.428	.000
	effic	.352	.066	.456	5.298	.000

a. Dependent Variable : qualité

Accessibilité

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.357 ^a	.128	.120	.53482

a. Predictors: (Constant), accessibilité

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.479	1	4.479	15.660	.000 ^b
	Residual	30.606	107	.286		
	Total	35.085	108			

a. Dependent Variable : qualité

b. Predictors: (Constant), accessibilité

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.990	.241		12.380	.000
	access	.258	.065	.357	3.957	.000

a. Dependent Variable : qualité

Sécurité

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.287 ^a	.082	.074	.60246

a. Predictors: (Constant), sécurité

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.490	1	3.490	9.615	.002 ^b
	Residual	38.837	107	.363		
	Total	42.327	108			

a. Dependent Variable: qualité

b. Predictors: (Constant), sécurité

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.924	.316		9.258	.000
	suce	.260	.084	.287	3.101	.002

a. Dependent Variable : qualité

Inovation

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.208 ^a	.043	.034	.61515

a. Predictors: (Constant), innovation

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.837	1	1.837	4.856	.030 ^b
	Residual	40.489	107	.378		
	Total	42.327	108			

a. Dependent Variable: qualité

b. Predictors: (Constant), innovation

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	3.145	.342		9.205	.000
	innova	.198	.090	.208	2.204	.030

a. Dependent Variable: qualité

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.382 ^a	.146	.138	.57921

a. Predictors: (Constant), simplicité

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.148	1	6.148	18.325	.000 ^b
	Residual	35.896	107	.335		
	Total	42.044	108			

a. Dependent Variable: qualité

b. Predictors: (Constant), simplicité

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	2.983	.230		12.978	.000
	simpl	.265	.062	.382	4.281	.000

a. Dependent Variable: qualité

- **TEST Régression linéaire multiple**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.455 ^a	.207	.169	.37165

a. Predictors: (Constant), innovation, accessibilité, efficacité, simplicité, sécurité

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.719	5	.744	5.385	.000 ^b
	Residual	14.227	103	.138		
	Total	17.946	108			

a. Dependent Variable: qualité

b. Predictors: (Constant), innovation, accessibilité, efficacité, simplicité, sécurité

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
simplicité	109	3.5963	.89876	.08609
accessi- bilité	109	3.6131	.78790	.07547
efficacité	109	3.6606	.81047	.07763
sécurité	109	3.7064	.69200	.06628
innova- tion	109	3.7431	.65830	.06305
qualité	109	4.0214	.44158	.04230

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
simpl	6.927	108	.000	.59633	.4257	.7670
access	8.124	108	.000	.61312	.4635	.7627
effic	8.509	108	.000	.66055	.5067	.8144
suce	10.658	108	.000	.70642	.5750	.8378
innova	11.785	108	.000	.74309	.6181	.8681
qualite	24.150	108	.000	1.02144	.9376	1.1053

**ANNEXE E : Plateforme Électronique
Moucharaka'tic**

- Accueil
- Ministre
- Contact
- Présentation
- Connectez-vous



Bienvenue sur le Portail Mocharaka-TIC

Découvrez un portail moderne et interactif conçu pour faciliter la communication entre les citoyens et le Ministère des Finances.

[En savoir plus](#)



Service Rapide

Accédez rapidement à vos informations fiscales et services en ligne.



Sécurité Maximale

Vos données sont protégées avec les dernières technologies de sécurité.



Support 24/7

Notre équipe est disponible pour répondre à toutes vos questions.

Ce que disent nos utilisateurs

"Un portail très intuitif et facile à utiliser. Je recommande vivement !"

- Ahmed B.

"Le support client est exceptionnel. Toutes mes questions ont été répondues rapidement."

- Sarah K.

"Une expérience utilisateur incroyable. Merci pour ce service de qualité."

- Yacine L.

Donnez votre avis

Votre opinion est importante pour nous. Participez à l'amélioration de nos services en partageant vos commentaires.

Nom :

Email :

Message :

Envoyer

Questionnaire de Satisfaction

Cliquez sur les questions pour ajouter vos réponses et nous aider à améliorer nos services.

1. Êtes-vous satisfait de la facilité d'utilisation du portail ?

2. Les informations fournies sur le portail sont-elles claires ?

3. Êtes-vous satisfait de la rapidité des services en ligne ?

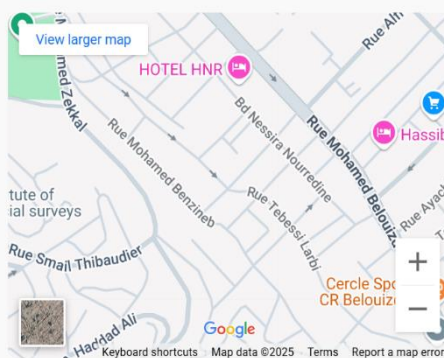
4. Recommanderiez-vous ce portail à d'autres utilisateurs ?

5. Comment évaluez-vous la sécurité des services en ligne ?

6. Avez-vous des suggestions pour améliorer nos services ?

Contactez-nous

Retrouvez-nous à la Direction Générale des Impôts Algérie ou contactez-nous via les réseaux sociaux.



Adresse :

Direction Générale des Impôts, Rue des Finances, Alger, Algérie

Email :

contact@dgi.gov.dz

Téléphone :

+213 21 00 00 00

