

**PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES :
UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN**

**PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES
LOCALES : UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU
CAMEROUN**

**PERCEPTION OF THE QUALITY OF SERVICES DELIVERED BY LOCAL
AUTHORITIES: AN ANALYSIS OF CITIZEN-CLIENT DISCOURSE IN CAMEROON**

MBASSI JEAN CLAUDE

Enseignant chercheur à la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion
Appliquée Université de Douala, Cameroun

jeanclaude_mbassi@yahoo.com

MBARGA AXEL DIEUDONNE

Enseignant chercheur à l'Ecole Supérieure des Sciences Economiques et
Commerciales Université de Douala, Douala, Cameroun

jonadi200m@yahoo.fr

Date de soumission: 29/04/2019

Date d'acceptation: 30/07/2019

Date de publication: 04/08/2019

DOI : <https://doi.org/10.5281/zenodo.3524582>

**PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES :
UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN**

RESUME

Le présent article s'inscrit dans le champ du marketing relationnel. Il se propose de mettre en lumière la conception de la qualité du service municipal dans un milieu marqué par une carence qualitative et quantitative prononcée en infrastructures et services sociaux de base. Pour y parvenir, nous avons réalisé une étude qualitative auprès de trente citoyens-clients dans les collectivités locales du Cameroun. Au terme de l'analyse de contenu thématique, les résultats révèlent que la dimension accessibilité physique aux services sociaux de base par les citoyens-clients se révèle être l'élément important et fondamental dans leur perception de la qualité du service public local.

MOTS CLES : Marketing relationnel, qualité du service, collectivité locale, citoyen-client, étude qualitative.

ABSTRACT

This article is part of the subject field of relationship marketing. It proposes to highlight the conception of the quality of the local service in an environment marked by a marked qualitative and quantitative deficiency in basic infrastructures and social services. To achieve this, we conducted a qualitative study of thirty client-citizens in local communities in Cameroon. At the end of the thematic content analysis, the results reveal that the physical accessibility dimension to basic social services by citizen-clients is proving to be the important and fundamental element in their perception of the quality of the local public service.

KEY WORDS: relationship marketing, quality of service, local community, citizen-client, qualitative study.

PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES : UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN

INTRODUCTION

Au moment où les tensions se cristallisent en Amérique du Sud (caravane des migrants), en France (gilets jaunes), en Lybie (crise migratoire) et au Cameroun (mouvement sécessionniste dans les régions anglophones), c'est la gouvernance des administrations publiques singulièrement locales qui est pointée du doigt. Dans ce contexte, l'Etat central a procédé au transfert des compétences, des ressources, et des pouvoirs de décision à des collectivités locales plus proches du citoyen désormais client pour accroître sa proximité avec le milieu des affaires (SABADIE, 2003). Bien plus, les municipalités mieux que l'Etat central ont une information meilleure quant aux préférences et attentes des citoyens (HAYEK, 1945). Le rapprochement des institutions aux citoyens-clients est susceptible de conduire à une plus forte implication de ces derniers quant à la prise en compte de leur opinion dans l'esquisse et la mise en œuvre des projets (JÜTTING, 2005). Cette transparence dans la gestion des communes conduira sans doute à une allocation judicieuse des ressources et donc une amélioration de la qualité de service et du bien-être des citoyens (HOUNSOUNON, 2016).

C'est dans cette logique impulsée par le *New Public Management* que l'administration publique camerounaise a subi des évolutions à l'instar de la décentralisation, de la montée en puissance des revendications et attentes des citoyens et l'internalisation du débat sur les bonnes pratiques de gestion dans le secteur public (HOOD ET DIXON, 2013). La mise en œuvre des politiques tant au niveau de l'Etat central que des collectivités locales est passée d'une simple logique de moyens à celle des résultats en l'occurrence le budget programme (BOYNE, 2002). Or, l'action publique locale est tenue de fonctionner de la manière la plus efficace possible et d'améliorer continuellement la qualité des prestations car, une attention particulière est de plus en plus accordée au jugement des citoyens-clients concernant la qualité des services publics locaux délivrés (MAYERS ET LACEY, 1996). Ainsi, la thématique sur la qualité de service trouve un écho favorable dans toutes formes d'organisations. Elle constitue à ce propos un enjeu majeur des recherches en marketing en ce que la qualité de service a été reconnue d'une importance irréfutable (ANDERSON, FORNELL ET LEHMANN, 1994 ; TAYLOR ET BAKER, 1994). Pourtant, l'adéquation entre l'offre des services publics locaux et les attentes des citoyens-clients devient une question centrale du champ des

PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES : UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN

collectivités locales par l'introduction d'une logique marketing dans le management public local. En outre, elles doivent plus que par le passé accorder plus d'attention à l'évolution et au maintien des relations coopératives avec les citoyens-clients (BERRY, 1983 ; MORGAN ET HUNT, 1994). Bien plus, les relations entre les citoyens et la collectivité locale ne se font plus exclusivement à travers les biens et services consommés, mais intègrent davantage les interactions entre différents acteurs par des productions sociales (LE DUFF ET ORANGE, 1998). Cependant, dans un environnement où les municipalités sont très peu loties en biens et services sociaux de base malgré leur nombre important (374 collectivités locales au Cameroun), leurs performances réelles restent très en deçà des besoins et attentes exprimés par les populations à la base. Ainsi, pour comprendre la logique qui sous-tend l'appréciation faite par les citoyens-clients dans un tel contexte, nous nous proposons de répondre à la question suivante : ***Quelle est la conception que se font les citoyens-clients de la performance réelle des services publics locaux dans la satisfaction de leurs attentes ?***

Pour apporter la réponse à cette question centrale, nous tentons dans un premier temps de clarifier le concept de qualité de service, ses dimensions et ses modes d'évaluation. Ensuite, nous présentons la méthodologie adoptée pour accéder au réel, avant de présenter les résultats. Enfin, nous relevons les différents apports, les limites ainsi que les voies futures à explorer pour prolonger le présent travail de recherche.

1. LA QUALITE PERÇUE DES SERVICES

Les approches séminales de conceptualisation de la qualité de service ont permis de faire ressortir quelques dimensions et modèles (ZEITHAML, 1981 ; GRÖNROOS, 1984 ; PARASURAMAN, ZEITHAML ET BERRY, 1985). Cependant, ZEITHAML (1981) définit la qualité perçue comme : « *le jugement du consommateur concernant le degré d'excellence ou de supériorité attribué à une entité* ». Elle est le résultat comparatif des attentes du client et ses expériences réelles de service. Dans ce cas, le client confronte ce qu'il considère devoir être le service offert par une organisation et ses perceptions de la performance réelle de ladite entité (PARASURAMAN, ZEITHAML ET BERRY, 1988). Au demeurant, la qualité de service est considérée par les auteurs comme un jugement évolutif global vis-à-vis d'un bien ou d'un service portant sur la supériorité relative de ce dernier (VANHAMME, 2002). Plusieurs

PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES : UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN

approches d'évaluation des politiques publiques locales existent. S'intéresser à la pertinence des actions engagées entendue comme la convenance aux besoins des usagers (ALAUX, ARNAUD, SERVAL ET SOLDI, 2013). Elles recommandent de focaliser l'étude sur les perceptions des usagers et qui mènent l'évaluation vers les citoyens. La qualité perçue de service est appréciée à travers la satisfaction du client. Deux courants se distinguent : la *Nordic perspective* (GRÖNROOS, 1984) et l'*American perspective* (PARASURAMAN, ZEITHAML ET BERRY, 1985). Dans la perspective américaine, la qualité de service est conçue en termes de caractéristiques liées aux services offerts. PARASURAMAN, ZEITHAML ET BERRY (1985) retiennent cinq dimensions pour apprécier la qualité de service et dans ce registre, d'autres travaux militent pour la multi dimensionnalité du concept (CHONG ET CHONG, 2009 ; BEN HANANA ET HOUFAIDI, 2016 ; MBASSI, 2018 ; RIJAWANI ET AL., 2017). Toutefois, seule une dimension fait référence aux éléments tangibles (PARASURAMAN, ZEITHAML ET BERRY, 1988 ; BEN HANANA ET HOUFAIDI, 2016) et donc aux supports physiques du service, scrutés dans ce contexte comme services sociaux de base (MBASSI, 2018).

Pendant que la qualité de service est consacrée dans les pays développés, elle demeure par contre peu satisfaisante en Afrique. A ce propos, KIMENYI ET SHUGART II (2012) postulent que l'inefficacité dans la fourniture des services publics est affirmée dans les pays sous-développés caractérisés par des faibles institutions de gouvernance, un flux d'informations peu fiable et une participation limitée des citoyens-clients à la prise des décisions qui hypothèquent leur devenir. En outre, les institutions étatiques de ces pays sont minées par une corruption généralisée, des lourdeurs bureaucratiques combinées aux coûts de fourniture de services prohibitifs qui aboutissent à une piètre qualité desdits services. La littérature permet ainsi de mettre en lumière un indicateur central de la qualité de service : l'accessibilité, qui est décomposé d'une part en accessibilité physique et d'autre part en accessibilité fonctionnelle (KIMENYI ET SHUGART II, 2012). Dans la pratique, l'accessibilité physique implique que les services soient disponibles et à la portée de tous les citoyens en quantité suffisante ; l'aspect fonctionnel quant à lui préconise que même si le service est disponible ou accessible physiquement, celui-ci doit être fonctionnel pour tous les usagers et en particulier les pauvres qui, la plupart du temps n'ont pas d'alternative pour accéder au service désiré.

PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES : UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN

Dans le contexte camerounais, le constat fait est que l'accessibilité (physique et même fonctionnelle) aux infrastructures et services sociaux de base est marginale. En conséquence, une grande partie de la population est privée des biens et services sociaux (KIMENYI ET SHUGART II, 2012). Dans cet ordre d'idées, concernant l'électricité, 100% des citoyens américains y ont accès quel que soit leurs zones de résidence, une proportion similaire est observée en France dans les mêmes zones considérées. Par ailleurs, en Afrique du Sud pour la même période, 92,9% de citoyens en ville ont accès à cette ressource avec 67,9% en zone rurale. S'agissant de la Côte d'Ivoire, 92,0% en zone urbaine et 38,1% en campagne y ont accès. Enfin, le Cameroun a un taux d'accès de 91,9% en ville contre 21,3% en campagne (BANQUE MONDIALE, 2016). Pourtant une proportion importante des citoyens-clients vivent en zones rurales soit 10 637 280 habitants (BANQUE MONDIALE, 2017). Ces statistiques sont similaires en ce qui concerne la fourniture d'autres biens sociaux de base tels que (l'eau, les écoles, les routes, les centres de santé, etc.).

2. METHODOLOGIE ADOPTEE, RESULTATS ET DISCUSSIONS

Nous avons privilégié la méthode qualitative dans la mesure où elle permet de mieux cerner la vision qu'ont les citoyens de la qualité du service public local. Ce choix se justifie du fait qu'il s'agit d'un environnement où l'absence du support physique élément fondamental dans l'appréciation du bien ou du service est criarde. Dès lors, quelques clarifications sur l'échantillon retenu, la méthode d'analyse des informations collectées sont apportées avant la présentation des résultats principaux et leur discussion.

2.1. METHODE RETENUE DANS L'APPROCHE QUALITATIVE

Dans cette section, il s'agit spécifiquement de faire une clarification sur l'échantillon retenu et la méthode d'analyse des informations collectées sur le terrain des collectivités locales en l'occurrence la méthode d'analyse de contenu.

2.1.1. L'ECHANTILLON DE L'ETUDE

Dans cet article, les données primaires proviennent principalement des entretiens menés auprès des citoyens-clients (chefs de villages, chefs de quartiers, chef de blocs). Cependant, ce choix est motivé par trois principales raisons : d'abord, ils sont bénéficiaires comme tous les autres citoyens des services municipaux, ensuite, ils sont des auxiliaires et des

PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES : UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN

conseils municipaux dans leurs quartiers ou villages respectifs. Enfin, la stratification de la chefferie permet de recueillir des avis à différents niveaux ceci en fonction du seuil de compétences et de la zone de résidence de chaque citoyen-client (chef). Eu égard à cela, ils connaissent mieux les besoins et attentes des populations locales parce que étant proches d'elles au quotidien. Ils sont issus des communes des régions du Centre, du Littoral, de Douala et de Yaoundé. Parmi eux quatre femmes et vingt-six hommes ont été interviewés. Le principe de saturation sémantique est le critère principal retenu dans le choix du nombre de citoyens-clients à interviewer (ROMELAER, 2005).

2.1.2. CHOIX DE LA METHODE DE L'ANALYSE DE CONTENU

L'analyse de contenu thématique est préférée en ce sens qu'elle permet d'aller au-delà de la prise en compte du nombre d'occurrence en privilégiant plutôt la « *valeur du thème* » pour souligner son importance (BEN ZEKRI ET ZAIEM, 2016). La perception de la qualité du service par les citoyens-clients permet d'avoir une représentation réelle de tous les éléments susceptibles de forger leur grille d'évaluation. Nous avons procédé au codage de notre corpus en unité de sens tirées des entretiens (infrastructures sociales de base). Pour affiner cette codification, nous avons eu recours au logiciel NVivo 10. La méthode qualitative permet de comprendre en profondeur la perception des acteurs, les relations entre les acteurs et les relations entre l'acteur et l'outil (REGAIGNE, 2003). Dans cet ordre d'idées, SAVALL ET ZARDET (2004), affirment que les méthodes d'analyse qualitative se singularisent par des stratégies d'accès aux données du réel qui, le plus souvent, comportent des recueils de données primaires et qui sont collectées sur le terrain par une présence physique du chercheur dans une collectivité territoriale décentralisée.

2.2. LES PRINCIPAUX RESULTATS ET DISCUSSIONS

Dans cette section, les codes de perception de la qualité des services publics locaux selon les citoyens-clients sont mis en évidence dans le tableau 1.

**PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES :
UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN**

Tableau 1 : Codage du discours des citoyens-clients des services publics locaux

Catégories	Nombre de citations	% de citations totales	Nombre d'entretiens
Routes	62	30,69%	30
Points d'eau	40	19,80%	30
Electricité	39	19,31%	30
Bacs à ordures	12	5,94%	09
Centres de santé	09	4,46%	07
Assainissement	09	4,45%	06
Ecoles publiques	08	3,96%	08
Hôtel de ville	08	3,96%	08
Ponts	05	2,47%	05
Marché	04	1,98%	04
Etat-civil	02	0,99%	02
Salle de sport	02	0,99%	02
Cimetière	01	0,49%	01
Toilettes publiques	01	0,49%	01
Total de la catégorie	202	100%	///

Source : Entretiens avec les populations locales

Le discours des acteurs publics locaux reflète une réalité propre aux pays sous-développés qui se singularisent par une absence ou une insuffisance des infrastructures sociales de base. Celles-ci sont pourtant la condition sine qua none pour l'amélioration des conditions de vie des citoyens et en même temps gage d'une cohésion sociale (BRINKERHOFF ET AL., 2018). Les résultats consignés dans le tableau 1 démontrent que les préoccupations des principaux bénéficiaires des services municipaux concernent essentiellement l'accessibilité physique aux biens et services publics locaux de base, garant de prospérité et du bien-être de tous les usagers. A cet effet, la qualité du service dans les collectivités locales du Cameroun est tributaire de la disponibilité des biens et services sociaux de base. Cela se traduit de la part des populations locales par des attentes importantes de leurs municipalités qui doivent les mettre à leur disposition (voies d'accès dans les quartiers et villages, l'eau potable, l'électricité, les centres de santé, etc.) qui sont le socle du développement local. Les discours de la partie prenante principale (citoyens-clients) dans la gestion locale mettent en évidence ces attentes. Il s'agit principalement de :

PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES : UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN

2.2.1. LES INFRASTRUCTURES ROUTIERES (VOIES D'ACCES OU LES ROUTES)

Les citoyens-clients interviewés reconnaissent tous la nécessité de la création ou du reprofilage des voies d'accès existantes dans leurs municipalités respectives (villes ou villages). L'importance de la route n'est plus à démontrer en ce sens que la route non seulement elle favorise la mobilité des usagers mais également celle des biens (KOULAKOUMOUNA, 2012). Cette importance des routes est soulignée par certains citoyens (62 références) « *Evidemment la libre circulation des citoyens à travers des routes bien reprofilées. Je profite d'ailleurs pour dire que la Mairie partage des responsabilités avec la Communauté Urbaine de Douala qui elle est supposée s'occuper des routes goudronnées et la Mairie les routes non goudronnées et même jusque-là parfois la Communauté Urbaine de Douala appui jusqu'au niveau des routes non goudronnées parce qu'il y a certaines routes qu'il faut viabiliser, cela rentre dans la collaboration entre la Mairie et la CUD*» (Chef de bloc, 1). « *Moi j'attends de la décentralisation qu'elle soit vraiment au service de la population locale, il ne faut pas que nous tombions dans les mêmes travers qu'avec la centralisation, nous voyions par exemple ici voilà une route qui quel que soit la saison, la vie est difficile (poussière et boue), certes la Mairie n'a pas assez de moyens pour mettre une couche de bitume, mais quand même avec la volonté on peut faire quelque chose. Les populations se sentent abandonnées, pendant la saison sèche on voudrait quand même voire ne ce reste qu'une citerne d'eau par semaine ceci motiverait les populations de savoir que les élus sont à l'écoute de leurs problèmes* » (Chef de quartier, 13). Cette difficulté de mobilité des populations locales est attestée par l'enquête camerounaise sur les ménages (ECAM 3, 2007) et l'institut national de la statistique (INS, 2010). Les résultats révèlent que, dans l'ensemble pour qu'un ménage accède à une route bitumée, il parcourt en moyenne 10,0 km. Ainsi, ce dernier en zone rurale couvre 18,9 km contre 1,4 km en zone urbaine.

2.2.2. L'ACCES A L'EAU POTABLE

Par la résolution N° 64/292 du 28 Juillet 2010 de l'Assemblée générale, les Nations Unies reconnaissent clairement le droit de l'homme à l'eau (CLEMENCEAU, 2017). Au plan régional, l'Afrique a consacré plusieurs textes sur le droit de l'eau notamment la Charte Africaine des Droits de l'Homme. En 2008, le Cameroun a signé la « Charte de l'eau du bassin

PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES : UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN

du Niger » reconnaissant ainsi l'eau comme un droit (SMETS, 2011). Le droit d'accès à l'eau est plus que jamais devenu un « droit vital » pour chaque citoyen. En conséquence, une eau de qualité et en quantité éviterait les maladies, les conflits, etc. Pour TAK (2017), l'eau fait partie des besoins fondamentaux qui doivent être satisfaits par un individu non seulement pour une meilleure santé mais également pour une vie dans la dignité. Compte tenu de son importance dans la vie de chaque individu et des écarts importants observés dans l'accès à cette ressource, sa gestion est généralement confiée aux autorités publiques nationales et même locales. Toutefois, dans la plupart des pays africains particulièrement au Cameroun, seulement 60% de la population a accès à l'eau potable (INS, 2016). Pour cette raison, les ménages ont physiquement accès à un point d'approvisionnement à cette ressource au bout de 10,9 km de distance (ECAM 3, 2007 ET INS, 2010). Cette réalité contextuelle relative à l'insuffisance qualitative et quantitative en eau potable transparaît clairement dans les attentes des citoyens-clients « *La commune réalisant un projet ou un besoin, qu'elle soit sûre que c'est celui demandé par la population. Si vous ne leur demandez pas, vous nous placez un point d'eau or, l'eau n'est pas prioritaire pour la population comment les gens ne seront pas mécontents. Il y a à titre d'exemple les points d'eau qu'ils ont placé mais l'eau n'est jamais sortie du robinet, or ils auraient dû nous demander où placer même le puits d'eau* » (Chef de quartier, 2). « *Effectivement, nous souhaitons qu'il y ait quand même amélioration surtout pour nous qui habitons le centre urbain avec ce problème d'eau qui nous tient à cœur, nous n'avons pas de forage, rien du tout on se bat de gauche à droite dans les marécages* (Chef de quartier, 6). Les besoins et attentes pour accéder à l'eau potable sont plus lancinants pour toutes les populations locales avec 40 références sur les 30 entretiens menés.

2.2.3. L'ACCES A L'ELECTRICITE

L'énergie électrique est une denrée indispensable dans l'amélioration des conditions de vie des populations mais dont le plus grand nombre au plan mondial est dépourvu (MULTON ET AL., 2011). L'accès à l'électricité est considéré comme un bien social en ce sens que l'électricité favorise l'éducation et l'alphabétisation, contribue à l'amélioration de la santé grâce à la conservation des aliments et la réfrigération des médicaments, accroît les capacités de communication, de loisirs et d'information (REPERE 7, 2010). L'utilisation généralisée de

PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES : UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN

l'électricité en fait une commodité indispensable à la vie quotidienne. Au Cameroun, en dépit de la loi qui en garantit l'accès à chaque citoyen, plus de 80% des ménages en sont exclus *surtout en milieu rural. La satisfaction de ce besoin par les populations locales se pose avec acuité et cela se confirme dans leurs propos* « *On nous met de la lumière par ci par là tout le monde est content, tout le monde est satisfait mais malheureusement deux trois jours après on a les petits brigands qui viennent enlever, même si on fera ça 100 ans on n'aura toujours rien (Chef de quartier, 1).* « *C'est comme je vous disais que les maires refusent de venir vers nous, les doléances on a beaucoup déjà, notre quartier n'est pas bien électrifié, au niveau de la population nous avons la lumière seulement en bordure de route. Dans les quartiers il n'y a pas de lumière (Chef de quartier, 4).* « *Ici à Yaoundé 5^{ème} pour que nous ayons l'éclairage, c'est nous même qui achetons des lampadaires, je réuni ma petite population et je demande une quête et on me présente ce qu'on a collecté et moi-même je complète le reste et on se bat à acheter les lampadaires (Chef de quartier, 6).* « *Lorsque vous êtes entrez ici vous avez vu les lampadaires, ça fait trois ans aujourd'hui qu'on m'a promis venir remplacer les lampadaires rien n'est fait. Au niveau de la commune les services qu'on peut solliciter c'est l'éclairage public parce que derrière cela on peut résoudre le problème des agressions et de banditisme (Chef du village, 24).*

L'accès à l'énergie électrique est une préoccupation majeure des populations locales dans l'amélioration des conditions de leur vie. Dans les interviews menées, les citoyens-clients l'ont souligné (39 références). Les préoccupations des citoyens-clients corroborent les résultats d'ECAM 3 (2007) ET INS (2010) qui présentent l'inaccessibilité physique comme l'aspect important dans leur perception de la qualité des services avec 6,8 km de distance entre un point de branchement électrique et le ménage. Ceci est illustratif des difficultés rencontrées par les populations locales concernant leurs conditions de vie quotidienne. Il faut dans le même temps souligner que cet accès limité est surtout accentué dans les zones rurales. Subséquemment, certains villages et même certaines petites villes se voient dotés des installations électriques (poteaux, câbles, transformateurs, etc.) mais sans jamais être raccordés au réseau principal pour bénéficier des biens faits de cette ressource. En conséquence ces installations sont vandalisées au bout d'un certain temps (câbles et

PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES : UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN

transformateurs saccagés ou volés et revendus au marché noir). Dans plusieurs localités du Cameroun, on retrouve le plus souvent des poteaux électriques sans câbles encore moins le transformateur.

2.2.4. L'ACCES AUX AUTRES SERVICES SOCIAUX DE BASE

Au-delà de ces services prioritairement évoqués, les citoyens-clients relèvent d'autres attentes vis-à-vis de leurs collectivités locales en ce sens qu'elles sont les seules organisations publiques à ce niveau à leur apporter le bien-être social par la fourniture des biens sociaux (KUATE, 2012). Il y va des centres de santé, des écoles publiques, des points de ramassages des ordures ménagères, des centres d'état-civil et bien d'autre encore. Ces multiples besoins des citoyens-clients transparaissent une fois de plus dans leurs discours. *« Il y a le problème de ramassage des ordures parce que, à un moment les populations se sont plaints par rapport au passage de la société d'Hygiène et Salubrité du Cameroun (HYSACAM), on a tenu une réunion avec les autorités municipales pour établir le programme de ramassage des ordures et ça se fait régulièrement maintenant c'est un effort de la commune (Chef de quartier, 26). « En dehors de ce que je vais vous dire, le maire est en train de préparer une campagne de désinsectisation dans des quartiers pour lutter contre le paludisme, les rats et autres insectes à Douala 3^{ème} (Chef de bloc, 9). « Dans notre quartier, très peu d'efforts sont faits pour apporter des solutions aux problèmes des citoyens, cela concerne la santé, l'hygiène et salubrité et l'assainissement (Chef de quartier, 12).*

Parallèlement, une étude menée par ECAM 3 (2007) ET l'INS (2010) vient réaffirmer ces attentes et même le désarroi des populations en rapportant des taux d'insatisfaction de celles-ci par rapport à certaines infrastructures sociales de base. Ainsi 69,1% sont insatisfaites de leurs centres de santé, 59,6% de leurs écoles publiques, 51,7% des centres d'état-civil et 56,8% des points de ramassage des ordures ménagères. Pour cette raison, l'accessibilité physique aux infrastructures est l'élément le plus stigmatisé, d'ailleurs ECAM 3 (2007) ET l'INS (2010) affirment que la distance qui sépare les ménages et les écoles primaires publiques est de 3 km en moyenne. Toutefois, des disparités subsistent entre le milieu urbain (1,2 km) et rural (1,5 km) et même entre régions du Cameroun. Au sujet des centres de santé, ils sont en

**PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES :
UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN**

moyenne à une distance de 5,6 km avec des écarts consubstantiels entre les zones de résidences et les régions.

Il ressort en définitive que la perception de la qualité du service public local dans le contexte d'absence prononcée d'infrastructures sociales de base dépend fondamentalement du niveau d'accès physique des populations à celles-ci. Il s'agit de manière singulière des routes, des points d'eau et de la fourniture en énergie électrique et bien d'autres biens et services qui participent à l'amélioration des conditions de vie des populations locales.

PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES : UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN

CONCLUSION

Le présent travail a permis de mettre évidence la conception de la qualité du service public local selon la grille de lecture des citoyens-clients. Au terme de cette recherche, l'accessibilité physique apparaît dans le contexte municipal camerounais comme l'élément central dans le processus d'évaluation de la performance réelle des dits services à combler les attentes développées ex-ante par les populations locales. Toutefois, dans ce désir d'accéder aux biens et services, la satisfaction des besoins physiologiques au sens de MASLOW (1954) est la plus prégnante (eau, électricité et routes).

Pour cette raison, nous pensons humblement que l'apport de ce travail réside dans la prise en compte du support physique dans l'évaluation de la qualité du service et non plus uniquement l'aspect fonctionnel comme seul aspect de ladite évaluation. Ainsi, les conseils municipaux des différentes collectivités locales, afin de satisfaire leurs citoyens-clients par ailleurs électeurs doivent graduellement doter leurs municipalités des biens et services sociaux en adéquation avec leurs attentes. Il faut cependant relever que ces entités ont beaucoup de difficultés à mobiliser les ressources financières et de management des ressources humaines. Dans ce cas, il serait souhaitable pour ces conseils municipaux de prioriser les actions en direction des populations et réhabiliter les services publics locaux non fonctionnels si nécessaires au bien-être des citoyens. Ceci passe par une concertation permanente entre les élus locaux et les populations locales, l'objectif étant de rendre les citoyens-clients initiateurs, réalisateurs et bénéficiaires des projets en leur direction (GRÖNROOS, 1997).

Par ailleurs la principale limite de cette recherche est relative aux choix de la méthodologie qualitative basée sur les entretiens semi-directifs. Dès lors, ce travail peut être complété par une étude quantitative afin d'éprouver à une échelle plus large sa validité. Une autre limite vient de la prise en compte des seules opinions des citoyens alors que l'implémentation du management public local fait intervenir plusieurs parties prenantes (l'Etat central, les collectivités locales, les populations locales, les partenaires au développement, les ONG qui accompagnent les communes dans l'atteinte de leurs objectifs, etc.). Il serait à juste titre souhaitable de matcher les points de vue de ces différents acteurs

**PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES :
UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN**

afin de créer une synergie d’actions dans un souci graduel d’amélioration soutenue de la capacité des services publics locaux à satisfaire au mieux les attentes diverses et nombreuses de leurs principaux bénéficiaires.

**PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES :
UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN**

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

ALAUX, C., ARNAUD, C., SERVAL, S., ET SOLDI, S. (2013), Mesurer la satisfaction des publics d'une politique culturelle locale de musiques actuelles : le cas de la Communauté du Pays d'Aix, *50^{ème} Colloque culture, patrimoine et savoirs*.

ANDERSON, E. W., FORNELL, C., ET LEHMANN, D. R. (1994), Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings From Sweden, *Journal of Marketing*, Vol. 58, n°7, pp. 53-66.

BANQUE MONDIALE (2016), Base des données de l'Agence internationale de l'énergie et Programme d'assistance à la gestion du secteur énergétique.

BEN HANANA, E., ET HOUFAIDI, S. (2016), Proposition d'un instrument de mesure de la qualité de service perçue par les usagers des administrations publiques Marocaines, *European Scientific Journal*, Vol. 12, n°29, pp. 289-306.

BEN ZEKRI, I., ET ZAIEM, I. (2016), Le marketing des ressources humaines : L'empathie et son influence sur la satisfaction au travail : Cas des SSII tunisiennes, *International Journal of Economics and Strategic Management of Business Process*, Vol. 6, pp. 1-7.

BERRY, L. L. (1983), *Marketing in Emerging Perspectives on Services Marketing*, eds L.L. Berry, G. L. Shostack et G. Upah, AMA, Chicago III, pp. 25-28.

BOYNE, G.A. (2002), Concepts and Indicators of Local Authority Performance: An Evaluation of the Statutory Frameworks in England and Wales, *Public Money and Management*, Vol. 22, n°2, 17-24.

BRINKERHOFF, W. D., WETERBERG, A., ET WIBBELS, E. (2018), Distance, services, and citizen perceptions of the state in rural Africa, *Willey Governance*, pp. 103-123.

CHONG, C.W. ET CHONG, S. C. (2009), Knowledge management process effectiveness: measurement of preliminary knowledge management implementation, *Knowledge Management Research & Practice*, Vol. 7, n°2, p. 142-51.

ECAM 3 (2007), Rapport principal de l'Enquête Camerounaise auprès des Ménages.

GRÖNROOS, C. (1984), A Service Quality Model and its Marketing Implications, *European Journal of Marketing*, Vol. 18 n°4, pp. 37-44.

GRÖNROOS, C. (1997), Value-Driven Relational Marketing: From Products to Resources and Competencies, *Journal of Marketing Management*, 13, pp. 407-419.

**PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES :
UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN**

HAYEK, F. A. (1945), The Use of Knowledge in Society, *The American Economic Review*, Vol. 35 n°4, pp. 519-530.

HOOD, C., ET DIXON, R. (2013), A Model of Cost-Cutting in Government? The Great Management Revolution in UK Central Government Reconsidered, *Public Administration*, Vol. 91, n 1, pp. 114-134.

HOUNSOUNON, D. (2016), Décentralisation et qualité de l'offre de services socio-publics en Afrique Subsaharienne, *Afrobarometer*, 165P.

JÜTTING, J., CORSI, E., KAUFFMANN, C., MACDONNEL, I., ET HOLGER (2005), What makes decentralization in developing countries pro-poor? *The European Journal of Development Research*, Vol. 17, n° 4, pp. 626-648.

KIMENYI, M., ET SHUGART II, W. (2012), Provider Competition, Marketization and the Quality of Public Service Provision, *Institution and Service Delivery, AERC*, pp. 267-303.

KOULAKOUMOUNA, E. (2012), Transport routier et efficacité de l'intégration régionale : enjeux et contraintes pour le développement durable au sein de la CEMAC, *Revue Humanisme et Entreprise*, Vol. 4, 309, pp. 61-84.

LE DUFF, R., ET ORANGE, G. (1998), Des Objets et de Valeurs en Management Public, *XIVème Journées Nationales des I.A.E*, Nantes, Vol. 1, pp. 495-513.

MASLOW, A. H. (1954), *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.

MAYERS, R., ET LACEY, R. (1996), Satisfaction du consommateur, performance et responsabilité au sein du secteur public, *Revue Internationale des Sciences Administratives*, Vol 3, pp. 395-419.

MBASSI, J. C. (2018), *Services délivrés et satisfaction du citoyen-client : une observation dans les Collectivités Territoriales Décentralisées*, Thèse de doctorat Université de Douala.

MORGAN, R. M., ET HUNT, S. D. (1994), The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing, *Journal of Marketing*, Vol. 58, pp. 20-38.

MULTON, B., MOINE, G., AUBRY, J., HAESSIG, P., JAOUEN, C., THIAUX, Y., ET BEN AHMED, H. (2011), Ressources énergétiques et solutions pour l'alimentation en électricité des populations isolées, *Electrotechnique du Future, BELFORT*, France, 12p.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., ET BERRY, L. L. (1985), A conceptual model of service

**PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DELIVRES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES :
UNE ANALYSE DU DISCOURS DES CITOYENS-CLIENTS AU CAMEROUN**

quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, Vol.49, pp. 41-50.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., ET BERRY, L. L. (1988), SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp. 12-40.

RIJWANI, P., RITESH, PATEL., ET NIKUNJ, P. (2017), Service Quality and Customer Satisfaction: Study of Indian Banks using SERVQUAL, *International Journal of Economic Research*, Vol. 14 n°18, pp. 199-211.

ROMELAER, P. (2005), L'entretien de recherche. In P. Roussel et F. Wacheux. *Management des Ressources Humaines : Méthodes de recherche en Sciences Humaines et Sociales*, Bruxelles : Ed. De Boeck.

SABADIE, W. (2003), Conceptualisation et mesure de la qualité perçue d'un service public, *Recherche et Applications en Marketing*, Vol. 18 n°1, pp. 1-18.

TAK, Z. (2017), Le Droit A L'eau : un Droit Fondamental Des Autres Droits De L'homme, *European Scientific Journal*, vol. 13 n°14, pp. 96-109.

TAYLOR, S. A., ET BAKER, T. L. (1994), An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumer's purchase intentions, *Journal of Retailing*, Vol. 70, pp. 163-178.

VANHAMME, J. (2002), La satisfaction des consommateurs spécifique à une transaction : définition, antécédents, mesures et modes, *Recherche et Applications en Marketing*, Vol. 17 n°2, pp.55-80.

ZEITHAML, V. (1981), How consumer evaluation processes differ between goods and services, *AMA Proceedings*, 186-190.