

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne démocratique et populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

المدرسة العليا للتجارة

Ecole supérieure de commerce -ESC-



THÈSE

En vue de l'obtention du titre de Docteur Cycle LMD en
Sciences de Gestion

Option : Management Public

**La contribution de l'E-gouvernement à la création de
la valeur publique en Algérie
Cas : ministère d'enseignement supérieur et de la
recherche scientifique**

Présentée par :

BENABDENNEBI Asma

Directeur de thèse :

Pr. ADMANE Merizek

Jury de soutenance	Grade	Etablissement d'origine	Qualité
Djeddi Farida	Professeur	Ecole supérieure de commerce -ESC-	Président
Admane Merizek	Professeur	Ecole supérieure de commerce -ESC-	Encadreur/ Rapporteur
Akhrouf Mohamed	Maitre de conférences « A »	Ecole supérieure de commerce -ESC-	Examineur
Chabani Majid	Professeur	Université de Boumerdes	Examineur
Mouterfi Amal	Professeur	Université d'Alger 3	Examineur

Année universitaire 2025/2026

Dédicaces

Avec l'expression embaumée de reconnaissance, je dédie ce travail à toutes les personnes qui m'ont soutenu dans les moments les plus difficiles dans ma carrière.

Je dédie ce travail

À ma famille, pour leur amour, patience et encouragement tout au long de mon parcours.

À mes parents qui ont toujours cru en moi et à mes capacités mais aussi à leurs soutiens sans fin et faille.

À mon conjoint pour son amour, son aide et son accompagnement pendant toute cette période.

Remerciements

De prime abord, et en guise de reconnaissance, je remercie le Seigneur qui m'a permis de vivre cette expérience dans les meilleures conditions possibles, en me préservant des aléas et des difficultés du parcours.

Je saisis également cette occasion, qui représente un tournant décisif dans ma vie, pour exprimer mes sincères remerciements à mon encadreur, le Professeur **Admane Merizek**, pour ses précieux conseils, sa patience, ainsi que pour son sens aigu du parrainage et de la bienveillance paternelle.

J'adresse également mes salutations et tout mon respect à l'ensemble du corps enseignant, ainsi qu'aux cadres du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique, qui n'ont ménagé aucun effort pour nous transmettre les principes et les valeurs fondamentales de ce noble métier.

Mes remerciements vont aussi à ma famille, en particulier à ma sœur et à mes frères, et tout spécialement à mes parents, véritables modèles d'éthique, de bienveillance, de rigueur, de détermination et de patience, dont je suis profondément fière. Vous m'avez offert un environnement sain et une atmosphère propice à mon épanouissement et à ma construction personnelle et professionnelle.

Merci d'avoir fait de moi la personne que je suis aujourd'hui. Merci pour l'amour, l'attention, la persévérance et l'éducation que vous m'avez inculquée. Merci d'avoir cru en moi, de m'avoir soutenue et accompagnée tout au long de mon parcours. Permettez-moi de vous dédier ce travail : vous êtes les véritables docteurs aujourd'hui.

J'exprime aussi ma profonde gratitude à mon mari, pour sa patience, son aide précieuse et son soutien indéfectible.

Enfin, pour conclure cette brève allocution, que je considère comme le prologue de ce travail, j'adresse mes remerciements les plus sincères aux honorables membres du jury pour avoir accepté, avec bienveillance, d'évaluer mon travail de recherche.

Sommaire

Dédicaces	i
Remerciements	ii
Liste des tableaux	vi
Liste des figures	vi
Liste des abréviations	ix
Liste des annexes	x
Résumé :	xi
Introduction générale	xiii
Chapitre I: Le cadre théorique de la valeur publique	1
Section1 : de la nouvelle gestion publique vers la gestion de la valeur publique	3
1.1. La nouvelle gestion publique, une alternative à la gestion de la valeur publique	3
1.2 Les paradigmes de gestion	6
1.3 Définition de la valeur publique	7
1.4 la gestion de la valeur publique	10
1.5 La valeur publique dans les organisations publiques	13
1.6 les types de la valeur publiques	14
1.7 l'impacts de la valeur publique	15
Section 2 : la création de la valeur publique	17
2.1 la création et la co-création de la valeur publique	17
2.2Analyse des processus de création de valeurs publiques	21
2.3 les sources de la valeur publique	25
2.4 La mesure de la valeur publique	28
2.5 les succès et l'échecs de la valeur publique	31

Chapitre II : La création de la valeur publique de l'e-gouvernement	35
Section 1 : des généralités sur le gouvernement électronique	37
1.1 L'évolution de l'e-gouvernement	37
1.2 Définition de l'e-gouvernement	40
1.3 les catégories de l'e-gouvernement	42
1.4 Les domaines de l'e-gouvernement	45
1.5 les phases du développement de l'e- gouvernement	47
1.6 les services de l'e-gouvernement	48
1.7 La qualité de service de l'e-gouvernement	50
1.8 Cadres d'évaluation de la qualité de service de l'e-gouvernement	52
Section 2 : la valeur publique de l'E-gouvernement	57
2.1 Définition de la valeur publique de l'e-gouvernement	57
2.2 La création de la valeur publique de l'e-gouvernement	58
2.3 Le domaine de création de la valeur publique de l'e-gouvernement	60
2.4 les sources de la valeur publique du gouvernement électronique	63
2.5 Les parties prenantes de l'e-gouvernement dans le concept de la valeur publique	65
2.6 L'évaluation de la valeur publique de l'e-gouvernement	66
Chapitre III :Cadre méthodologique et terrain de la recherche	71
Section 01 : Méthodologie et cadre conceptuel de la recherche	73
1.1 Cadre conceptuel de la recherche	73
1.2 Choix méthodologique	83
1.3 Méthodes et outils de collecte et d'analyse des données	86
Section 02 : Présentation de terrain de recherche	97
2.1 Le développement de l'e-gouvernement en Algérie	97
2.2 Présentation du ministère d'enseignement supérieure	102

Chapitre IV : Analyse empirique de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie	118
Section 01 : Présentation et analyse des résultats des entretiens semi-directifs	120
1.1 Axe sur l'implémentation et le développement de l'e-gouvernement	120
1.2 Axe sur l'infrastructure	123
1.3 Axe sur la capacité humaine	124
1.4 Axe sur les résultats de la numérisation	125
Section 02 : Résultats et analyse du questionnaire et les tests d'hypothèses	128
2.1 L'Analyse descriptive des caractéristiques de l'échantillon	129
2.2 Le test de fiabilité des échelles de mesure	145
2.3 Test de normalité de la distribution	147
2.4 Analyse de corrélation	148
2.5 Analyse de la colinéarité	152
2.6 Analyse de régression lunaire	154
2.7 discussions des résultats	162
Conclusion générale	165
Bibliographie	172
Annexes	193

Liste des tableaux

Tableau 1: Les paradigmes de la gestion publique.....	6
Tableau 2: Signification de la valeur publique.....	9
Tableau 3: les impacts de la valeur publique.....	16
Tableau 4: Critères de valeurs publiques.....	31
Tableau 5: les définitions du gouvernement électronique.....	40
Tableau 6: Caractéristiques des classifications du gouvernement électronique (adapté de Fang, 2002).....	44
Tableau 7: La description des sources de la valeur publique de l'e-gouvernement.....	63
Tableau 8: les types des parties prenantes du gouvernement électronique.....	66
Tableau 9: Les différents paradigmes épistémologiques.....	84
Tableau 10: Degré de l'échelle de Lickert.....	90
Tableau 11: Les intervalles utilisé pour évaluer la moyenne pondérée de l'échelle de Likert.....	90
Tableau 12: Récapitulatif de l'administration du questionnaire.....	94
Tableau 13: L'interprétation de l'alpha de Cronbach.....	95
Tableau 14: les indicateurs de développement e-gouvernement en 2022 et 2024.....	97
Tableau 15: Les enjeux de la numérisation du secteur.....	112
Tableau 16: l'implémentation et le développement de l'e-gouvernement.....	120
Tableau 17: l'infrastructure.....	123
Tableau 18: la capacité humaine.....	124
Tableau 19: les résultats de la numérisation.....	126
Tableau 20: La répartition de l'échantillon selon le genre.....	129
Tableau 21: La répartition de l'échantillon par tranche d'âge.....	130
Tableau 22: La répartition de l'échantillon selon le niveau d'étude.....	131
Tableau 23: La répartition de l'échantillon selon l'établissement fréquenté.....	132
Tableau 24: la description des items de la dimension « la réduction des coûts ».....	133
Tableau 25: la description des items de la dimension « La rapidité de traitement et d'accès aux services ».....	134
Tableau 26: la description des items de la dimension « La facilité d'utilisation et de prestation des services ».....	136
Tableau 27: la description des items de la dimension « L'accessibilité aux services et aux informations ».....	137
Tableau 28: la description des items de la dimension « La simplification des procédures ».....	138

Tableau 29: la description des items de la dimension « L'efficience dans l'atteinte des résultats ».....	139
Tableau 30: la description des items de la dimension « La transparence ».....	140
Tableau 31: la description des items de la dimension « La réactivité ».....	141
Tableau 32: la description des items de la dimension « La durabilité de l'environnement ».....	142
Tableau 33: la description des items de la variable « La valeur publique ».....	144
Tableau 34: Test de fiabilité des échelles de mesure.....	146
Tableau 35: Test de fiabilité pour les dimensions et les variables de l'étude	146
Tableau 36: Résultat du test Kolmogorov-Samirnov	147
Tableau 37: Tests de Skewness et Kurtosis.....	148
Tableau 38: Analyse de corrélation entre les dimensions de la qualité de service et la variable la valeur publique	149
Tableau 39: Analyse de corrélation entre la variable de la qualité de service et la valeur publique.....	150
Tableau 40: Analyse de corrélation entre les dimensions de l'efficacité de l'organisation publique et la valeur publique	151
Tableau 41: Analyse de corrélation entre la variable « l'efficacité de l'organisation publique » et la variable « la valeur publique ».....	152
Tableau 42: Analyse de la colinéarité de la variable « la qualité de service public ».....	153
Tableau 43: Analyse de la colinéarité de la variable « l'efficacité de l'organisation publique »	154
Tableau 44: Récapitulatif des modèles ^b	155
Tableau 45: Analyse de la variance ANOVA ^a	156
Tableau 46: Coefficients ^a du modèle de régression	156
Tableau 47: Récapitulatif des modèles ^b	158
Tableau 48: Analyse de la variance ANOVA ^a	159
Tableau 49: Coefficients ^a du modèle de régression	159
Tableau 50: Récapitulatif des modèles ^b	161
Tableau 51: Analyse de la variance ANOVA ^a	161
Tableau 52: Coefficients ^a du modèle de régression	162
Tableau 53: Récapitulatif des résultats.....	166

Liste des figures

Figure 1 : La structure de la thèse	xix
Figure 2: Strategic Triangle Moore (1995).....	22
Figure 3: La dynamique de la valeur publique	25
Figure 4: les sources de la valeur publique.....	26
Figure 5 : la chaine de valeur publique.....	29
Figure 6: les catégories de l'E-gouvernement	42
Figure 7: Les domaines de l'e-gouvernement	46
Figure 8: le modèle d'évaluation e-GovQual	53
Figure 9: le modèle COBRA	54
Figure 10: modèle de qualité de service e-gouvernement	55
Figure 11 : le domaine de création de la valeur publique.....	61
Figure 12: les sources de création de la valeur publique de l'e-gouvernement.....	63
Figure 13: un modèle de succès du gouvernement électronique	68
Figure 14: un modèle d'évaluation de la valeur publique	69
Figure 15: le modèle conceptuel de la recherche	81
Figure 16: Modes de raisonnement et connaissance scientifique.....	85
Figure 17: Les types de méthodes de l'échantillonnage.....	92
Figure 18: établissements de l'enseignement supérieur	105
Figure 19: établissements sous tutelle pédagogique.....	106
Figure 20: répartition des inscrits par genre	106
Figure 21: répartition des inscrits selon le type d'établissement	107
Figure 22: répartition des inscrits dans les établissements de l'enseignement supérieur	107
Figure 23: répartition des inscrits par cycle	108
Figure 24 : répartition des inscrits par filière	108
Figure 25: répartition des enseignants selon le grade.....	109
Figure 26: répartition des personnels ATS selon le statu d'emploi.....	110
Figure 27: Schéma directeur numérique.....	111
Figure 28: La répartition de l'échantillon selon le genre.....	129
Figure 29: La répartition de l'échantillon par tranche d'âge	130
Figure 30: La répartition de l'échantillon selon le niveau d'étude.....	131
Figure 31: La répartition de l'échantillon selon l'établissement fréquenté.....	132

Liste des abréviations

CIO : Chief Informatique Officer

E-gouvernement : Gouvernement électronique

EGDI : E-Government Development Index

EPI : E-Participation Index

G2B : Government to Business

G2C : Government to Citizen

G2E : Government to Employee

G2G : Government to Government

GaaP : Government as a Platform

HCI : Human Computer Interaction

MESRS : Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique

NMP : New Public Management

OSI : Online Service Index

SDN : Schéma Directeur du Numérique

SI : Système d'Information

SPSS : Statistical Package for the Social Sciences

TIC : Technologie de l'Information et de la Communication

TII : Telecommunication Infrastructure Index

UN : United Nations

VIF : Variance Inflation Factor

VP : Valeur Publique

Liste des annexes

Numéro	Titre
01	Guide d'entretien semi-directif
02	Questionnaire

Résumé :

L'objectif de cette étude est d'évaluer la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie, en prenant comme étude de cas le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique (MESRS).

Pour atteindre cet objectif, une approche mixte a été adoptée, combinant à la fois des méthodes quantitative et qualitative. Les données quantitatives ont été recueillies à l'aide d'un questionnaire administré à 395 étudiants issus de différentes institutions relevant du MESRS, sélectionnés selon une méthode d'échantillonnage non probabiliste par convenance. En parallèle, des entretiens semi-directifs ont été menés auprès de responsables et de cadres du ministère afin d'obtenir une compréhension approfondie des mécanismes de mise en œuvre de l'e-gouvernement et de ses effets perçus sur la création de valeur publique.

Les résultats de l'étude empirique confirment l'ensemble des hypothèses formulées et montrent que les variables indépendantes - la qualité du service public et l'efficacité de l'organisation publique - ainsi que leurs dimensions, ont un impact positif sur la création de la valeur publique en Algérie. Toutefois, l'intensité de ces impacts varie d'un niveau modéré à très fort selon les variables considérées.

Mots clés : e-gouvernement, la valeur publique, la qualité de service public, l'enseignement supérieur, l'efficacité de l'organisation publique.

Abstract:

The objective of this study is to evaluate the contribution of e-government to the creation of public value in Algeria, taking the Ministry of Higher Education and Scientific Research (MESRS) as a case study.

To achieve this objective, a mixed-methods approach was adopted, combining both quantitative and qualitative techniques. Quantitative data were collected through a questionnaire administered to 395 students from various institutions under the MESRS, selected using a non-probability convenience sampling method. In parallel, semi-structured interviews were conducted with ministry officials and managers in order to gain a deeper understanding of the mechanisms underlying e-government implementation and its perceived effects on public value creation.

The findings of the empirical investigation confirm all the research hypotheses and demonstrate that the independent variables — public service quality and public organization efficiency — as well as their respective dimensions, positively influence the creation of public value in Algeria. However, the strength of these effects varies from moderate to very strong, depending on the variables considered.

Keywords: e-government, public value, public service quality, higher education, public organization efficiency.

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى تقييم مساهمة الحكومة الإلكترونية في خلق القيمة العمومية في الجزائر، وذلك من خلال دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

ولتحقيق هذا الهدف، تم اعتماد منهجية بحثية مزدوجة تجمع بين المنهج الكمي والمنهج النوعي. تم جمع البيانات الكمية باستخدام استبيان وُزِعَ على 395 طالباً من مؤسسات مختلفة تابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تم اختيارهم وفق أسلوب العينة غير الاحتمالية (عينة الملاءمة). وفي المقابل، تم إجراء مقابلات شبه موجهة مع عدد من المسؤولين والإطارات داخل الوزارة، بغرض الحصول على فهم أعمق لآليات تطبيق الحكومة الإلكترونية وإدراك آثارها في خلق القيمة العمومية.

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية تأكيد جميع الفرضيات المطروحة، حيث بينت أن المتغيرات المستقلة - جودة الخدمة العمومية وكفاءة المنظمة العمومية - بأبعادها المختلفة، تؤثر إيجابياً في خلق القيمة العمومية في الجزائر. غير أن شدة هذا التأثير تتراوح بين مستوى متوسط وقوي جداً حسب طبيعة المتغيرات المدروسة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، القيمة العمومية، جودة الخدمة العمومية، التعليم العالي، كفاءة المنظمة العمومية.

Introduction générale

Introduction générale

La transformation numérique représentait un enjeu stratégique majeur pour les administrations publiques. De nombreux pays étaient confrontés à divers défis pour adopter le nouveau système d'e-gouvernement, en raison de l'évolution rapide des technologies de l'information et de la communication, dans le but de moderniser leurs administrations et de numériser les services publics.

Le gouvernement électronique était défini comme un moyen permettant aux gouvernements d'utiliser les technologies de l'information et de la communication les plus innovantes - notamment les applications web et les sites internet - afin d'offrir aux citoyens et aux entreprises un accès plus pratique aux informations et services publics, d'améliorer la qualité de ces services et de renforcer la participation aux institutions et aux processus démocratiques (Fang, 2002, p. 1).

La mise en place de l'e-gouvernement visait à aider les administrations publiques à améliorer la qualité des services fournis, à accroître la performance des organisations publiques et à renforcer la relation entre l'administration, les citoyens, les entreprises et les autres institutions publiques.

Les progrès technologiques et l'évolution rapide de ce domaine avaient ouvert la voie à une approche innovante et collaborative de la création de la valeur publique grâce à l'e-gouvernement (Zhang et al., 2015).

La réussite du projet de numérisation était intimement liée à la création de la valeur publique, un concept relativement récent dans le secteur public et encore peu clarifié dans la littérature. Selon Moore (1995), la valeur publique renvoyait aux attentes collectives des citoyens à l'égard du gouvernement et des services publics.

Dans ce contexte, plusieurs recherches avaient été menées pour étudier la valeur publique générée par l'e-gouvernement. Cependant, la majorité d'entre elles reposaient principalement sur une conceptualisation théorique et la proposition de modèles de recherche, tout en accordant moins d'attention aux analyses empiriques de ces cadres conceptuels.

En Algérie, la transformation numérique de l'administration publique traduisait une volonté politique affirmée de modernisation. L'objectif était de répondre aux attentes croissantes des citoyens, de suivre le rythme des transformations mondiales accélérées et de s'aligner sur les normes internationales en matière de gouvernance publique.

Introduction générale

Bien que le projet de transformation numérique et la mise en place de l'e-gouvernement aient été effectivement concrétisés dans plusieurs secteurs en Algérie, leur impact réel sur la création de la valeur publique demeurait ambigu et faisait l'objet de nombreux débats.

En effet, les résultats de ces initiatives ne se mesuraient pas uniquement à travers la mise en place de services en ligne, mais également par leur capacité à améliorer l'efficacité des organisations publiques, la qualité des services offerts, ainsi qu'à répondre aux attentes et aux besoins des parties prenantes.

À titre d'exemple, la mise en œuvre du gouvernement électronique par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique (MESRS) visait à transformer les processus administratifs et à améliorer l'expérience des usagers. Cependant, la question de la contribution réelle de cette initiative à la création de la valeur publique demeurait insuffisamment évaluée.

La problématique générale de cette recherche peut être formulée comme suit :

« Comment le gouvernement électronique contribue-t-il à la création de la valeur publique en Algérie ? »

Afin de répondre à cette question centrale, les sous-questions suivantes ont été élaborées :

- Quels sont les principaux facteurs qui favorisent la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie ?
- La qualité du service public électronique a-t-elle un impact positif sur la création de la valeur publique en Algérie ?
- L'efficacité des organisations publiques ayant adopté l'e-gouvernement influence-t-elle positivement la création de la valeur publique en Algérie ?

Afin de répondre à notre problématique de recherche, cette étude repose sur les hypothèses suivantes :

Hypothèse principale

Le gouvernement électronique exerce un impact positif et significatif sur la création de la valeur publique en Algérie.

Introduction générale

À partir de cette hypothèse principale, nous déduisons les onze (11) sous-hypothèses suivantes :

H1 : La qualité du service public de l'e-gouvernement du MESRS contribue à la création de la valeur publique en Algérie.

- **H1.a** : La qualité du service public de l'e-gouvernement du MESRS influence la création de la valeur publique à travers la **réduction des coûts** des services.
- **H1.b** : La qualité du service public de l'e-gouvernement du MESRS influence la création de la valeur publique à travers la **rapidité de traitement et d'accès** aux services.
- **H1.c** : La prestation du service public de l'e-gouvernement du MESRS influence la création de la valeur publique à travers la **facilité d'utilisation et de prestation** des services.
- **H1.d** : La qualité du service public de l'e-gouvernement du MESRS influence la création de la valeur publique à travers **l'accessibilité** aux services et aux informations.
- **H1.e** : La qualité du service public de l'e-gouvernement du MESRS influence la création de la valeur publique à travers la **simplification des procédures**.

H2 : L'efficacité de l'organisation publique (MESRS) adoptant l'e-gouvernement contribue à la création de la valeur publique en Algérie.

- **H2.a** : L'efficacité de l'organisation publique (MESRS) adoptant l'e-gouvernement influence la création de la valeur publique à travers **l'efficience dans l'atteinte des résultats**.
- **H2.b** : L'efficacité de l'organisation publique (MESRS) adoptant l'e-gouvernement influence la création de la valeur publique à travers la **transparence organisationnelle**.
- **H2.c** : L'efficacité de l'organisation publique (MESRS) adoptant l'e-gouvernement influence la création de la valeur publique à travers la **réactivité** de l'organisation.
- **H2.d** : L'efficacité de l'organisation publique (MESRS) adoptant l'e-gouvernement influence la création de la valeur publique à travers la **durabilité environnementale**.

Introduction générale

L'objectif de la recherche

Cette étude a pour objectifs :

- D'examiner la manière dont le gouvernement électronique facilite la création de la valeur publique en Algérie ;
- D'identifier les principaux facteurs influençant la création de la valeur publique à travers l'e-gouvernement en Algérie ;
- D'évaluer la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique dans le secteur de l'enseignement supérieur en Algérie.

L'importance de la recherche

Malgré les investissements consentis dans le cadre du projet de transformation numérique et les efforts considérables déployés par le gouvernement algérien, l'évaluation empirique de l'impact de l'e-gouvernement sur la création de la valeur publique en Algérie demeure limitée.

Ainsi, cette recherche se justifie par la nécessité :

- D'évaluer l'impact réel du système numérique mis en place par le MESRS (e-gouvernement) ;
- D'identifier les leviers et les obstacles à la création de la valeur publique ;
- De proposer des pistes d'amélioration fondées sur les enseignements tirés d'expériences concrètes et comparatives.

La méthodologie de la recherche et les outils de la collecte des données

Pour atteindre l'objectif fixé, la présente étude s'inscrit dans le cadre de paradigme positiviste, ainsi qu'elle suit l'approche hypothético-déductive qui consiste à formuler des hypothèses théoriques à partir de la littérature existante sur le sujet étudié.

Dans cette direction, nous avons opté pour une méthode quantitative, en utilisant un questionnaire structuré et élaboré sur la base des concepts théoriques identifiés dans la littérature comme un outil de collecte des données. Ce dernier a été distribué auprès des étudiants inscrits dans les établissements de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique et qui sont considérés comme des bénéficiaires directs des services électronique fournis par le MESRS.

Introduction générale

Afin de soutenir notre travail de recherche, nous avons mené une étude qualitative complémentaire à travers des entretiens exploratoires semi-directifs avec des cadres du MESRS, dans le but d'obtenir une vision claire de l'état d'avancement de la numérisation du secteur de l'enseignement supérieur.

Le choix de cette approche paradigmatique est justifié par la nature de l'objet étudié et vise à garantir la validité scientifique de la recherche en mobilisant des données empiriques à la fois mesurables et vérifiables.

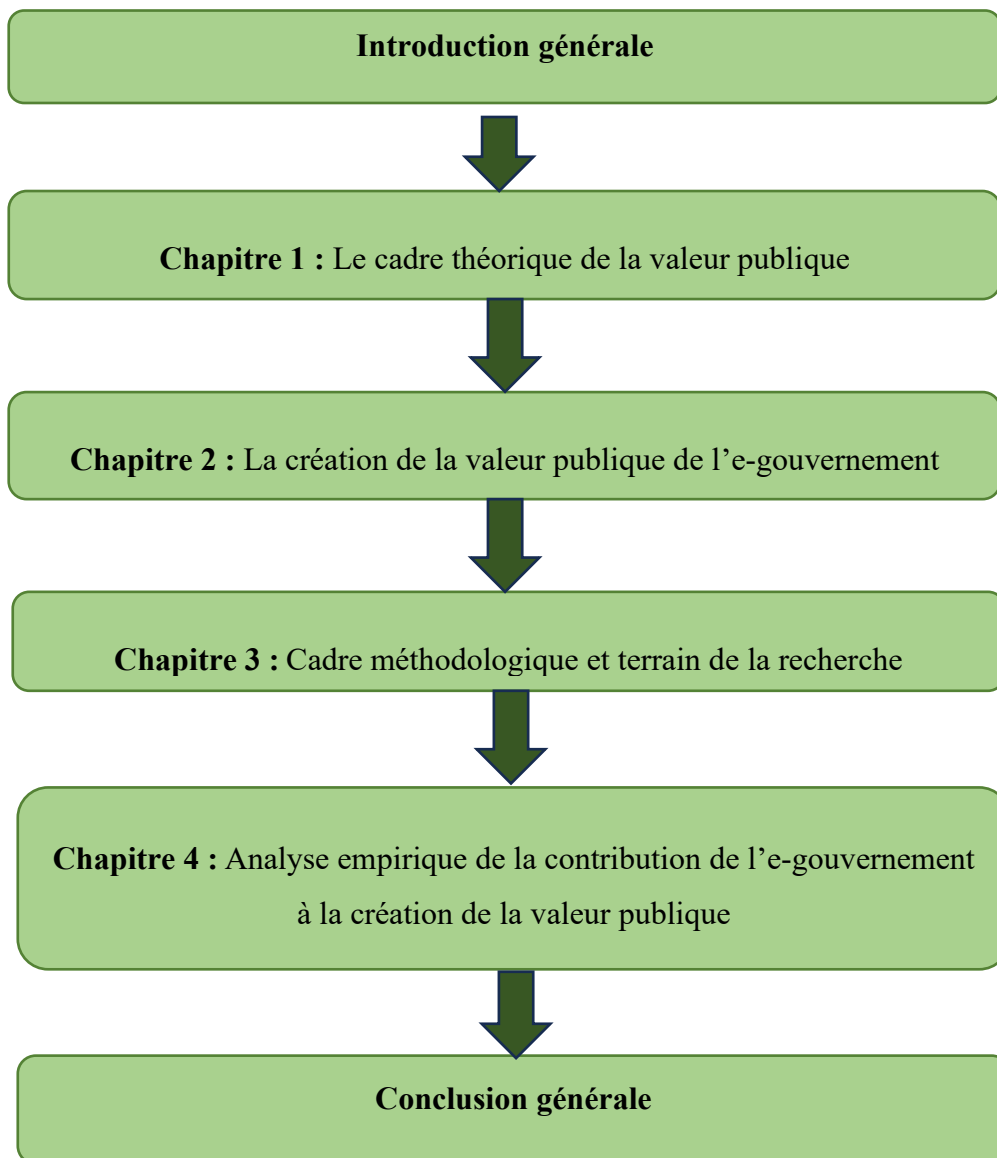
La contribution de l'étude

Cette étude contribue au développement des connaissances en management public en offrant une perspective pratique sur le rôle des technologies de l'information et de la communication dans la création de valeur publique. Elle permet aux gestionnaires et décideurs des services publics de mieux comprendre l'impact de la numérisation sur la performance organisationnelle, fournit des indicateurs pour évaluer les résultats des initiatives numériques et propose des recommandations visant à améliorer les services électroniques tout en identifiant les principaux obstacles à la création de valeur publique.

La structure de la thèse

Pour présenter clairement notre sujet de recherche et répondre à notre problématique, nous avons structuré notre thèse en quatre chapitres comme illustré dans la figure suivante :

Figure 1 : La structure de la thèse



Source : réalisé par nos soins

Chapitre 1 : traite la revue de littérature sur les paradigmes de gestion publique, ensuite la gestion de la valeur publique, et fini par la présentation du concept de la valeur publique.

Chapitre 2 : développe et présente un cadre théorique sur la création de la valeur publique de l'e-gouvernement, commençant par la définition de l'e-gouvernement, ses catégories et ses domaines.

Chapitre 3 : se concentre sur la méthodologie utilisée dans cette étude, commençant par l'exposition de la revue de littérature et la présentation de notre modèle de recherche, par la suite, discuter des perspectives philosophiques de recherche, et en fin terminé par la présentation du terrain de recherche.

Introduction générale

Chapitre 4 : présente l'analyse des entretiens exploratoires auprès des deux cadres du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique (MESRS) dans la première section, ensuite, l'analyse des données collectées à travers des questionnaires auprès des étudiants. Et terminera par une discussion détaillée des résultats de l'analyse quantitative.

Chapitre I

Le cadre théorique de la valeur publique

Introduction du chapitre

Le secteur public a connu d'importantes réformes au cours des dernières années. Certaines organisations gouvernementales ont adopté le concept de valeur publique et ont entrepris des efforts visant à élaborer un modèle de gouvernance alternatif, en réponse aux limites de la bureaucratie traditionnelle et de la nouvelle gestion publique.

La gestion de la valeur publique est considérée comme le dernier paradigme de la gestion publique, reposant sur les processus démocratiques pour exprimer le véritable esprit de l'action publique et remédier aux échecs du secteur public (Colon & Guérin-Schneider, 2015). Ce paradigme a permis d'obtenir des résultats sociaux plus larges et bénéfiques pour la société (Bozeman, 2007).

La valeur publique constitue aujourd'hui un enjeu central et une notion essentielle dans la recherche contemporaine en administration publique (Esposito & Ricci, 2015). Ce concept a été introduit pour la première fois par Moore (1995). Depuis, de nombreux chercheurs l'ont adopté et mobilisé dans leurs travaux. Comme tout concept théorique, il a également fait l'objet de critiques de la part de certains auteurs.

L'objectif de ce chapitre est de proposer une vision d'ensemble des connaissances relatives à la gestion publique et à la valeur publique.

Pour ce faire, le chapitre est structuré en deux sections principales :

- Première section : présentation des paradigmes de la gestion publique, définition du concept de valeur publique dans les organisations publiques, typologie des différentes formes de valeur publique, et analyse de ses impacts.
- Deuxième section : étude de la création et de la co-création de la valeur publique, des processus associés, des sources de la valeur publique et des méthodes de mesure, suivie d'une analyse des échecs et des réussites liés à ce concept.

Section 1 : de la nouvelle gestion publique vers la gestion de la valeur publique

Le secteur public a connu plusieurs réformes et traversé différents paradigmes de gestion au fil du temps. Chaque paradigme a apporté des solutions aux problèmes existants et tenté de combler les lacunes propres à son époque, sans toutefois parvenir à répondre pleinement aux besoins et aux attentes du secteur. Ainsi, chaque nouveau paradigme cherche à améliorer le précédent en y intégrant de nouveaux concepts et approches de gestion.

À titre d'exemple, le paradigme de la nouvelle gestion publique (NGP) est apparu en réaction aux faiblesses perçues de l'administration publique traditionnelle. Par la suite, le paradigme de la gestion de la valeur publique a émergé comme une alternative à la NGP, en proposant des théories et des outils visant à dépasser ses limites et à renforcer l'efficacité, la légitimité et la performance du secteur public.

Dans cette section, nous présenterons les principaux paradigmes de la gestion publique, tout en mettant particulièrement l'accent sur le concept de valeur publique et son apport à la modernisation de l'action publique.

1.1. La nouvelle gestion publique, une alternative à la gestion de la valeur publique

Selon (Stoker, 2006, p. 43) Dans tous les domaines d'étude politique ou sociale, l'apparition d'un nouveau paradigme est toujours liée au passé, rien n'est jamais entièrement original et chaque paradigme de gestion a émergé dans une certaine mesure en réponse aux lacunes de ses antécédents. Prenons l'exemple de la nouvelle gestion publique, qui constitue en quelque sorte une réponse aux contraintes administratives liées à l'administration publique traditionnelle. En revanche, la gestion de la valeur publique a été une réponse, au moins en partie, au caractère purement utilitaire de la nouvelle gestion publique. Même si le passage d'un paradigme de gestion à l'autre présente des éléments familiers de la thèse - antithèse - synthèse, le format et la relation entre les paradigmes sont plus complexes.

Le secteur public a connu un changement radical et une évolution des programmes gouvernementaux à l'échelle mondiale. De nouveaux modes et formes de gestion dans l'administration publique étaient de plus en plus présents dans le cadre du secteur public. Ces réformes ont plusieurs traits communs, regroupés et étiquetés sous forme du paradigme du nouveau management public. (Bonina & Cordella, 2009). Ce nouveau paradigme de gestion est

né de la crise économique provoquée par le pétrole dans les années 1970 accompagnée de changements politiques et idéologiques plus larges. (Turkel & Turkel, 2016) . La réforme du programme du nouveau management public vise à résoudre les problèmes d'une administration publique qui était trop étendue, inefficace et coûteuse, ce qui l'empêchait de fournir les services publics de manière adéquate (Bonina & Cordella, 2009). En outre, elle a entraîné une orientation vers des solutions individualistes aux problèmes sociaux, loin du collectivisme. (Turkel & Turkel, 2016)

Le nouveau management public a joué un rôle essentiel dans les discussions sur l'administration publique et il est devenu un terme très utilisé dans ce domaine. Toutefois, la recherche globale sur le nouveau management public est basée sur divers domaines de recherche avec des orientations variées (Barzelay, 2001). Il y a donc diverses interprétations des éléments essentiels des réformes du NMP. Selon (Kettl, 2005, pp. 1-2) les réformes ont été élaborées en se basant sur six éléments : productivité, marchandisation, orientation vers les services, décentralisation, politique et responsabilité. Selon (Dunleavy, Margetts, Bastow, & Tinkler, 2006), les premières étapes des composantes du nouveau management public sont divisées en trois éléments fondateurs : la désagrégation, la concurrence et l'incitation, chacun d'entre eux fortement affecté par les pratiques commerciales et la théorie des choix publics. Selon (Pollitt & Bouckaert, 2003), les réformes du NMP visaient trois objectifs principaux : diminuer les dépenses publiques (efficacité), améliorer la perception de la population sur les performances du secteur public (transparence) et chercher des mécanismes de responsabilisation (responsabilité).

Le concept du « gouvernement réinventé » d'Osborne et Gaebler est la clé du mouvement du nouveau management public qui explique la logique et les objectifs de ce paradigme de gestion publique. d'Osborne et Gaebler soutient que les gouvernements ont la possibilité de profiter de l'économie mondiale pour réaliser davantage avec moins de ressources. Le gouvernement entrepreneurial présente une flexibilité et une dynamique bien supérieures à celles du gouvernement bureaucratique. (Schneider, 2017) .Ils se basent sur des exemples d'échecs gouvernementaux qui dépensent de grandes quantités de ressources sans prendre en compte la relation entre les dépenses et les résultats, les raisons pour lesquelles la bureaucratie gouvernementale contribue au déclin des États-Unis dans l'économie mondiale, ainsi que le style de créativité de l'organisation bureaucratique et le blocage d'approches novatrices pour atteindre les objectifs. Ils affirment fermement qu'une augmentation des ressources allouées aux programmes gouvernementaux ne permettra pas de résoudre les problèmes sociaux. Plutôt que

cela, ils recommandent des solutions innovantes et orientées vers le marché. Il est possible d'obtenir des solutions en fondant une entreprise ou en intervenant sur le marché en utilisant des méthodes de gestion et de mesure du secteur privé. (Turkel & Turkel, 2016)

(Moore M. H., 1995) a introduit le concept de valeur publique en réponse au nouveau management public, le concept de la valeur publique a émergé en réaction au néolibéralisme en Amérique, où l'État est considéré comme un prescripteur et non un producteur, Moore suggère de reconnaître que le secteur public peut générer de la valeur. En tant que fonction de production d'une organisation publique, il incite le gestionnaire public à repérer les activités et les processus de production du service public, et à élaborer des stratégies pour y apporter une valeur ajoutée. Ce concept de valeur publique a finalement donné naissance à un nouveau paradigme de gestion alternatif à la bureaucratie traditionnelle et au NPM, qui s'appelle la gestion de la valeur publique, ce dernier reposerait sur des processus démocratiques afin de définir le sens de l'action publique et de combattre les défauts du secteur public (Bozeman, 2007). Le but de ce paradigme est de pallier l'échec du nouveau management public en prenant en considération les préférences des citoyens et de ne pas se limiter à atteindre des objectifs d'efficacité seulement. (Horner & Hutton, 2011) ; (Colon & Guérin-Schneider, 2015)

La gestion de la valeur publique est un paradigme émergent qui ne vise pas à restreindre le rôle du politique, mais plutôt à le considérer comme un élément essentiel pour faire face au défi de la gestion du secteur public. Cette notion fondamentale peut être conférée, aux chercheurs en science de la gestion, administré vers les spécialistes, qui vise à orienter les gestionnaires et les fonctionnaires du secteur publique à travailler en étroite collaboration avec les élus afin d'améliorer le sentiment d'une dimension distinctive, néanmoins, cette approche n'est pas économique dans sa façon de mesurer comment les services publics doivent être réalisés. (Stoker, 2006)

D'après l'étude de (Turkel & Turkel, 2016), la théorie de la valeur publique vise à fusionner l'intervention gouvernementale avec les entreprises et les organismes à but non lucratif. Globalement, il s'agit de construire une administration publique collaborative, démocratique et basée sur la gouvernance. La théorie de la valeur publique s'adapte aux progrès technologiques actuelles et aux normes sociales qui encadrent les hiérarchies organisationnelles. L'administration publique va plus loin de la gestion traditionnelle et le NPM pour se tourner vers la théorie de la valeur publique afin de faire face aux défis d'un monde interconnecté et multisectoriel, ainsi qu'au déficit des politiques antérieures en matière d'administration publique. (Turkel & Turkel, 2016)

De manière institutionnelle, la nouvelle approche accorde une importance primordiale aux valeurs démocratiques tout en cherchant à concilier l'action gouvernementale avec les ressources des entreprises et du secteur à but non lucratif. Le gouvernement se trouve dans une position spécifique pour prendre en charge les problèmes publics en utilisant ses propres ressources, ainsi qu'en mobilisant les ressources des entreprises et des secteurs non protégés. De cette manière, la théorie de la valeur publique propose une approche de l'administration publique qui ne se limite pas à une approche bureaucratique ou à une approche basée sur le marché, mais plutôt centrée sur la collaboration, la démocratie et la gouvernance. (Turkel & Turkel, 2016)

Afin de donner plus de détails sur le sujet de la valeur publique et le nouveau paradigme de la gestion de la valeur publique, nous allons discuter tous les éléments essentiels de ce sujet dans les prochains titres.

1.2 Les paradigmes de gestion

Selon (Stoker, 2006) l'évolution de l'administration publique traditionnelle vers la nouvelle gestion publique puis la gestion de la valeur publique a montré l'existence d'une relation entre ces paradigmes, même si cette relation est plus complexe et confuse.

Dans cette section nous allons clarifier la nature des paradigmes de gestion qui ont précédé l'émergence de la gestion de la valeur publique. Le tableau 1 compare les principales caractéristiques de l'administration publique traditionnelle avec la nouvelle gestion publique et la gestion de la valeur publique.

Tableau 1: Les paradigmes de la gestion publique

	Administration publique traditionnelle	Nouvelle gestion publique	Gestion de la valeur publique
Objectifs principaux	Inputs politiques ; services gérés sous surveillance bureaucratique	Assurer le meilleur coût et l'intérêt des consommateurs dans la gestion des inputs et des outputs (résultats)	Créer de la valeur publique qui permette de s'attaquer aux problèmes des citoyens : de la prestation de services au maintien du système
Rôle des managers	Assurer le respect des règles et procédures appropriés	Aider à définir et à rencontrer les cibles convenues de performance	Rôle actif dans le pilotage des réseaux de délibération et de

Chapitre I : le cadre théorique de la valeur publique

			maintien des capacités du système
Définition de l'intérêt public	Par les politiciens ou les experts, faible contribution du public	Agrégation des préférences individuelles : réalisée par des politiciens (sénior) et des gestionnaires à partir de preuves provenant des consommateurs	Préférences individuelles et collectives produites à travers un récessus complexe d'interaction qui implique la réflexion délibérative sur les inputs et les coûts d'opportunité (processus)
Éthos des services publics	Monopole du secteur et des organismes publics en la matière	Sceptique quant à l'éthos du secteur public (inefficacité); orientation client	Aucun secteur n'a le monopole sur l'éthos de service ; relations à maintenir à travers des valeurs partagées
Système préféré de livraison des services publics	Département hiérarchique ou profession autorégulée	Secteur privé ou agence publique indépendante	Des alternatives choisies de manière pragmatique et approche réflexive pour les mécanismes d'intervention
Contribution à la démocratie	Offre la reddition de compte par le choix (élection) des leaders	Offre la détermination des objectifs : évaluation et laisser les gestionnaires établir les moyens	Offre le dialogue : partie intégrante de tout ce qui est considéré, un processus continue d'échange démocratique est essentiel

Source: (Stoker, 2006, p. 44)

1.3 Définition de la valeur publique

Le concept de la théorie de la valeur publique a été introduit pour la première fois dans le livre de Moore : Création de valeur publique : gestion stratégique au gouvernement (1995).

Dans son livre consacré à la valeur publique, (Moore M. H., 1995) a défini la valeur publique comme suit : « la valeur que le gouvernement génère pour sa population. Il suggère

que les gestionnaires des organisations publiques devraient se concentrer sur la création de la valeur publique tout en satisfaisant les désirs individuels et collectifs ».

Il y a aussi d'autres chercheurs qui ont défini et utilisé le terme de la valeur publique de plusieurs façons dans leurs études de recherches Tels que :

(Kelly, Mulgan, & Muers, 2002, p. 4) définissent la valeur publique comme une valeur créée par le gouvernement pour les citoyens à travers la fourniture de services publics, l'adoption de lois et les activités gouvernementales.

Selon (Horner & Hazel, 2005, p. 34) , la valeur publique est : « le corrélat de la valeur privée, qui est mesurée par le rendement pour les actionnaires. Considérez les citoyens comme des actionnaires dans la manière dont leurs impôts sont dépensés. La valeur peut être créée par la prospérité économique, la cohésion sociale ou le développement culturel. En fin de compte, la valeur comme de meilleurs services, une confiance ou un capital social accru, ou des problèmes sociaux diminués ou évités, elle est décidée par le citoyen. Les citoyens y parviennent par le biais du processus démocratique, non seulement par le biais des urnes, mais également en participant aux consultations et enquêtes des autorités locales. »

(Stoker, 2006, p. 42) décrit la valeur publique comme : « plus qu'une somme des préférences individuelles des utilisateurs ou des producteurs de services publics, elle est construite collectivement grâce à des délibérations impliquant des représentants gouvernementaux élus et nommés et des parties prenantes clés ».

(Bozeman, 2007, p. 14) a présenté la valeur publique comme « un contexte préférences spécifiques des individus concernant, d'une part, les droits, obligations et avantages auxquels les citoyens ont droit, d'autre part, les obligations attendues des citoyens et de leurs représentants désignés » .

(Alford & Hughes, 2008) ont fourni une définition simple de la valeur publique comme étant la valeur qui est « consommée collectivement par les citoyens plutôt qu'individuellement par les clients »

(Alford & O'Flynn, 2009) ont annoncé que le type de concept de la valeur publique n'est pas clair, elle peut être interprétée comme un paradigme de gestion, une rhétorique, un récit ou même un outil de gestion de la performance, comme le montre le tableau suivant :

Tableau 2: Signification de la valeur publique

Signification de la valeur publique	Description
Paradigme	Il s'agit d'un paradigme de gestion émergent qui remplace le nouveau management public
Rhétorique	Il soutient que la PV protège les intérêts des bureaucrates
Récit	Il s'agit d'une croyance sur la transformation des services publics.
Performance	Il s'agit d'une approche permettant de mesurer la performance des services publics.

Source: (Alford & O'Flynn, 2009, pp. 171-191)

(Talbot, 2011, p. 28) a affirmé que : « La valeur publique est la vision combinée du public sur ce qu'il considère comme précieux ».

La valeur publique est considérée selon (Castelnuovo, 2013) comme : « les actions gouvernementales n'ont généralement pas d'impact direct sur des citoyens particuliers ou des citoyens au sens large ; ils sont plutôt destinés à avoir un impact direct sur les groupes de parties prenantes et sur leurs intérêts. »

(Benington, 2011) a défini la valeur publique de deux manières :

- premièrement, ce que le public valorise ;
- deuxièmement, ce qui ajoute de la valeur à la sphère publique.

En l'occurrence, il a constaté qu'il est nécessaire de lier les deux dimensions pour que la théorie soit robuste malgré que ces deux idées sont entrelacés où ils sont souvent en tension et parfois en collision.

Selon (Meynhardt, 2015, p. 148) La valeur publique est une valeur provenant du public et pour le public. À son avis, le concept de valeur publique est une façon d'examiner les impacts organisationnels sur l'expérience du public ainsi que de prendre en compte la nature réflexive et chargée de valeurs de la performance organisationnelle.

Pour (Turell, 2017) « Le concept de valeur publique se concentre sur les préférences et les aspirations des citoyens ainsi que des consommateurs, sur la génération de résultats

souhaitables plutôt que sur la satisfaction des besoins individuels, et la valeur publique est plus que l'accumulation de désirs individuels avec une discussion sur ce qui constitue la valeur publique à son cœur »

Récemment, (Nabatchi, 2017, p. 2) a affirmé que :« La valeur publique fait référence à une évaluation de ce qui est créé et soutenu par le gouvernement au nom du public. ».

D'après les définitions précédentes, nous avons constaté que le concept de la valeur publique a été défini selon l'angle approprié de chaque chercheur mais la majorité des études considèrent la valeur publique comme une valeur créée par le gouvernement pour ses différentes parties prenantes à travers diverses activités et se concentre sur leurs intérêts.

1.4 la gestion de la valeur publique

Dans le domaine de l'administration publique, la gestion de la valeur publique est un sujet très populaire et très important qui a été largement exploré par de nombreux chercheurs dans la littérature (Moore, 1995 ; Jørgensen & Bozeman, 2007 ; Alford & O'Flynn, 2009 ; Benington, 2011; Rutgers, 2015; Bojang, 2021). Les recherches sur les "valeurs" dans le domaine de l'administration publique ne sont pas récentes, (Simon, 1976) a déjà abordé le sujet des valeurs dans son étude. La nouveauté réside dans l'émergence de la "valeur publique", qui est un thème très apprécié. Le concept de la valeur publique porte une importance cruciale car il implique le public dans la décision et détermination de ce qui a de la valeur afin de combler et réduire les déficits démocratiques. (Rhodes & Wanna, 2007)

(Rutgers, 2015) a interprété la valeur publique comme un ‘‘concept directeur ‘‘ qui est important dans la théorie et la pratique. D'autres chercheurs également ont considéré la valeur publique comme étant : une pratique administrative (Jørgensen & Rutgers, 2015 ; Bozeman, 2019) ; un outil de prise de décision fin et un moyen rigoureux de définir, de mesurer et d'améliorer la performance. (Alford & O'Flynn, 2009).

Selon (Turkel & Turkel, 2016) la théorie de la valeur publique vise à établir un échange entre les administrateurs et les citoyens concernant les valeurs à apporter dans les actions gouvernementales. Elle cherche à lier l'efficacité économique et les formes d'organisation, En accordant une importance primordiale aux citoyens et la démocratie. Cette théorie s'intéresse à atteindre efficacement ses objectifs par le biais des moyens organisationnels, favorisant l'implication des citoyens dans un dialogue continu avec les fonctionnaires et les spécialistes

du domaine, ainsi, elle propose des notions de gestion publique basées sur des processus démocratiques.

(Turell, 2017) a affirmé que le concept de valeur publique mettait l'accent sur les préférences et les aspirations des citoyens et des consommateurs, en se concentrant sur la génération de résultats souhaitables afin de satisfaire les besoins collectifs plutôt que les désirs individuels.

L'émergence de la gestion de la valeur publique est une réponse à l'orientation « une meilleure façon » du paradigme de nouveau management public. Contrairement à ce dernier, la gestion de la valeur publique se focalise sur les attentes collectives de la société. Afin de résoudre les problèmes de la société. La gestion de la valeur publique nécessite une collaboration efficace des parties prenantes concernées. (O'Flynn, 2007)

(Meynhardt, 2015) affirme que la gestion de la valeur publique favorise l'innovation et la croissance en offrant un cadre cohérent pour évaluer les performances, ce cadre cherche à intégrer des facteurs de performance à la fois objectifs et subjectifs. Cela permet de mieux contextualiser les résultats financiers et non financiers, en les reliant à des valeurs humaines plus larges, tant dans la sphère publique que dans la société.

(Moore M. H., 1995) a contesté la pensée néolibérale en abordant ces trois points :

1/Le rôle du gouvernement : il pense que le rôle du gouvernement ne se limite pas qu'à la supervision ou la prestation de service au public afin générer la valeur publique.

2/Le rôle des gestionnaires publics (gestionnaires de services) : les gestionnaires de services publics doivent identifier les opportunités les plus fiables pour le public. Cela nécessite l'utilisation des moyens gouvernementaux afin de produire les résultats sociaux désirés par les citoyens.

3/Les techniques nécessaires aux gestionnaires de services : il affirme que les compétences et les techniques des gestionnaires de services leur permettent de collaborer avec les parties prenantes concernées afin de prendre des décisions politiques correctes dans l'intérêt du public et de rendre légitime l'amélioration des résultats socialement acceptables.

D'après (Stoker, 2006), la gestion axée sur la valeur publique représente une approche basée sur les relations dans la prestation de services. Il est important de ne pas créer une barrière entre le client et l'entrepreneur, car ils doivent collaborer comme des partenaires qui souhaitent maintenir une relation qui demeure dans le temps et qui ne doit pas être reliée à un contrat.

L'approche de la gestion de la valeur publique est encore valorisée par le fait que l'éthique du service public est perçue comme essentielle pour le système. Il ne s'agit pas de l'éthique spécifique dans le secteur public, mais plutôt de l'esprit de service public.

(Aldridge & Stoker, 2002), ont repéré cinq éléments constituent une nouvelle éthique du service public qui devrait être mise en œuvre par tous les prestataires de services publics :

- Une culture de la performance : Un engagement fort au service des individus et de la communauté, reflété dans la prestation de services de classe mondiale et renforcé par de la formation, un soutien et des systèmes pour assurer une culture de service durable et l'amélioration continue.

- Un engagement à rendre des comptes : L'accent mis sur l'accès ouvert à l'information pour les individus et les groupes de citoyens intéressés, avec une solide comptabilité publique envers l'électorat dans son ensemble.

- Une capacité à soutenir l'accès universel : La reconnaissance d'une responsabilité spéciale pour soutenir les droits de tous les usagers des services dans un environnement où leur choix de service est limité.

- Des pratiques d'emploi responsables : Un personnel bien entraîné, bien géré, bien motivé qui agit avec professionnalisme et est correctement rétribué.

- Une contribution au bien-être de la communauté : Une reconnaissance de la nécessité de travailler en partenariat avec d'autres à travers les secteurs public, privé et bénévole afin de contribuer à la promotion du bien-être de la collectivité et de répondre aux besoins des individus.

Il est possible que cette liste présente des imperfections, néanmoins, il est essentiel de souligner que la gestion de la valeur publique nécessite que tous les acteurs partagent certaines valeurs éthiques et des engagements.

(Denhardt R & Denhardt J, 2007) répondent à la rhétorique du mouvement de réinvention du gouvernement du paradigme NPM en identifiant un ensemble de valeurs alternatives, qu'ils désignent sous le nom de la nouvelle fonction publique :

- Servir les citoyens, pas les clients : mettre l'accent sur la création de relations de confiance et de coopération avec les citoyens ;

- Rechercher l'intérêt public : Mettre en place une vision collective et partagée de l'intérêt public - la création d'intérêts parcellisés et de responsabilités communes.

- Valoriser la citoyenneté plutôt que l’entrepreneuriat : fonctionnaires et citoyens engagés à apporter des contributions significatives – pas de gestionnaires entrepreneurs ;
- Penser stratégiquement, agir démocratiquement : politiques et programmes répondant aux besoins du public par des efforts collectifs et des processus collaboratifs ;
- Reconnaître que la responsabilité n’est pas simple : fonctionnaires attentifs au droit statutaire et constitutionnel, aux valeurs communautaires, aux normes politiques, aux normes professionnelles et aux intérêts des citoyens ainsi qu’au marché ;
- Servir plutôt qu’orienter : un leadership basé sur les valeurs pour aider les citoyens à articuler et à satisfaire des intérêts communs ;
- Valoriser les personnes, pas seulement la productivité : le succès dépend des processus de collaboration et d’un leadership partagé basé sur le respect des personnes.

1.5 La valeur publique dans les organisations publiques

Selon (Meynhardt, 2015, p. 148) Les organisations publiques jouent un rôle dans les multiples interactions entre l'individu et le groupe (société, communauté, etc.). la perspective de la valeur publique met en lumière la manière dont une organisation établit des liens avec sa communauté et où se trouvent les lacunes ou les opportunités d'amélioration. La valeur publique permet également aux gestionnaires des organisations publiques de déterminer où ils peuvent surestimer ou sous-estimer la valeur qu'ils cherchent à générer. En outre, les organisations manipulent et médiatisent la façon dont un individu est attiré ou repoussé par les valeurs collectivement partagées qui caractérisent une certaine communauté et une certaine société.

D'après (Meynhardt, 2015, p. 148), le concept de valeur publique implique non seulement l'analyse des effets de l'organisation sur l'expérience du public, mais également la prise en considération de la nature des valeurs de la performance organisationnelle, cela participe à concevoir et considérer la création de la valeur en étant un processus avec lequel plusieurs acteurs partagent les bénéfices et les risques en même temps.

Selon (Moore M. H., 1995), la perspective de la valeur publique suggère que les organisations publiques prennent des décisions qui sont pratiquement politiques dont les gestionnaires doivent estimer la meilleure manière de les prendre. Ainsi que les organisations publiques doivent générer de la "valeur publique" pour les citoyens et les parties prenantes, de la même manière que les organisations privées génèrent de la « valeur privée » pour leurs

clients. La valeur privée se manifeste lorsque des biens et des services sont acquis par le biais de transactions générant un profit ; elle est relativement simple à identifier et à évaluer. En revanche, la valeur publique résulte des bénéfices engendrés par le gouvernement, produits lorsque les mécanismes du marché ne parviennent pas à assurer une répartition équitable. Une portion de la valeur publique provient de l'utilité directe de ces bénéfices ; une autre fraction découle de l'équité et de la justice dans leur production et leur distribution, répondant aux aspirations des citoyens pour des "institutions publiques bien organisées et efficaces". Cette perspective met en évidence que les indicateurs d'efficacité et d'efficience ne sont pas forcément la seule ni même la principale manière d'évaluer les programmes ou les services fournis par le gouvernement et les organisations publiques ou bien de définir ce qui est utile à produire dans le secteur public. (Harrisona, et al., 2012)

Dans le même contexte, quatre cadres de valeurs publiques ont été exposés (Nabatchi, 2017), pour l'administration publique et la gouvernance : politique, juridique, organisationnel et de marché. La continuité et la cohérence de chaque cadre sont assurées par un profil de plusieurs valeurs de contenu distinctes, un mode de rationalité dominant et un ensemble de méthodes dominantes.

1.6 les types de la valeur publiques

Afin de discuter les types de la valeur publique, plusieurs chercheurs ont établi des classifications des valeurs publiques, en se concentrant sur les valeurs fondamentales, l'ordre chronologique ou de la distinction dimensionnelle. D'autres catégories proviennent d'études de la littérature sur l'administration publique et les sciences politiques, ou sont fondées sur les distinctions entre les organisations publiques et privées ou les modes de gouvernance. D'autres catégories sont également fondées sur des valeurs individuelles, des valeurs éthiques, organisationnelles, professionnelles, juridiques, démocratiques et humaines, par exemple : (Nabatchi, 2017, p.3)

(Jørgensen & Bozeman, 2007) ont identifié plus que 72 valeurs publiques qu'ils divisent en sept constellations, à savoir :

- La contribution du public à la société ;
- La transformation des intérêts en décisions ;
- La relation entre les administrateurs publics et les politiciens ;
- La relation entre les administrateurs publics et leur environnement ;

- L'aspect inter-organisationnel de l'administration publique ;
- Le comportement des employés du secteur public ;
- La relation entre l'administration publique et les citoyens.

(Benington, 2009, p. 237) a présenté les quatre types de la valeur publique, telles que :

- la valeur économique : apporter de la valeur au domaine public par la création d'activité économique et d'emplois
- la valeur sociale et culturelle : ajouter de la valeur au domaine public en contribuant au capital social, à la cohésion sociale, aux relations sociales, au sens social et à l'identité culturelle, au bien-être individuel et communautaire
- la valeur politique : ajouter de la valeur au domaine public en stimulant et en soutenant le dialogue démocratique, la participation active du public et l'engagement des citoyens
- la valeur écologique : ajouter de la valeur au domaine public en promouvant activement le développement durable et en réduisant les « maux » publics comme la pollution, les déchets et le réchauffement climatique.

(Harrison & al, 2011) ont défini l'ensemble des types de valeurs de bases comme suit : 1) la valeur financière, 2) la valeur politique, 3) la valeur sociale, 4) la valeur stratégique, 5) la valeur idéologique, 6) la qualité de vie, 7) l'intendance

(Scupola & Mergel, 2022, p. 3) ont également synthétisé les différents types de valeur publique en quatre catégories :

- (1) la valeur économique : exprimée sous forme d'économies de coûts ;
- 2) la valeur administrative : exprimée sous forme d'amélioration de la prestation de services publics ;
- 3) la valeur sociétale : largement comprise comme la contribution du secteur public à la société et exprimée en termes d'état de droit ;
- 4) la valeur citoyenne : exprimée par exemple sous forme de transparence ou de confidentialité

1.7 l'impacts de la valeur publique

(Harrisona, et al., 2012) ont abordé le sujet des intérêts (individuels et sociétaux) servis par des institutions et des actions gouvernementales dans leur étude, tout en basant sur le

concept de la valeur publique. Ils ont affirmé qu'il est possible de discuter de ces intérêts de manière générale, mais afin d'être la plus pertinente, il est essentiel que l'analyse de la valeur publique se focalise sur des groupes de parties prenantes et leurs intérêts. La répartition de la valeur entre les différentes parties prenantes sera différente en fonction de leurs intérêts et de leurs attentes envers le gouvernement. Chaque action gouvernementale est considérée comme un apport de différentes valeurs aux multiples groupes de parties prenantes à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation. Les différentes catégories de valeur publique distinguent la valeur intrinsèque du gouvernement en tant qu'actif social et la valeur substantielle des actions et des politiques gouvernementales qui offrent des avantages spécifiques directement aux individus, aux groupes ou aux organisations. Les sept types généraux de valeur publique permettent de décrire les impacts et les résultats potentiels du gouvernement dans plusieurs domaines, comme le montre le tableau ci-dessous :

Tableau 3: les impacts de la valeur publique

Type de valeur	Description
Financière	Impacts sur les revenus actuels ou futurs, la valeur des actifs, les passifs, les droits ou d'autres aspects de la richesse ou les risques liés à l'un des éléments ci-dessus
Politique	Impacts sur l'influence d'une personne ou d'un groupe sur les actions ou la politique gouvernementale, sur son rôle dans les affaires politiques, son influence dans les partis politiques ou ses perspectives d'accès à une fonction publique
Sociale	Impacts sur les relations familiales ou communautaires, la mobilité sociale, le statut et l'identité
Stratégique	Impacts sur l'avantage économique ou politique d'une personne ou d'un groupe ou sur les opportunités, les objectifs et les ressources pour l'innovation ou la planification
Idéologique	Impacts sur les croyances, les engagements moraux ou éthiques, l'alignement des actions ou politiques gouvernementales ou des résultats sociaux avec les croyances ou les positions morales ou éthiques
Qualité de vie	Impacts sur la santé, la sécurité, la satisfaction et le bien-être général des individus et des ménages
Intendance	Impacts sur la perception du public des représentants du gouvernement en tant qu'intendants fidèles ou gardiens de la valeur du gouvernement en termes de confiance, d'intégrité et de légitimité du public

Source : (Harrisona, et al., 2012, pp. 90-91)

Parmi ces types, les cinq premiers sont des résultats qui sont directement liés aux intérêts privés substantiels des personnes ou des groupes. Et pour les deux derniers types sont liés aux résultats intrinsèques, sociétaux et démocratiques.

Section 2 : la création de la valeur publique

En 1995, Moore a développé les idées initiales ainsi que les stratégies à mettre en œuvre au sein des organisations publiques afin de générer de la valeur publique au bénéfice des parties prenantes.

Dans cette section, nous présenterons tout d'abord les processus de création et de co-création de la valeur publique. Ensuite, nous identifierons les principales sources de cette valeur, avant d'aborder les méthodes permettant de la mesurer. Enfin, nous concluons par l'analyse des réussites et des échecs liés à la mise en œuvre du concept de valeur publique.

2.1 la création et la co-création de la valeur publique

Plusieurs chercheurs se sont intéressés à la question de la création et de la co-création de la valeur publique. Chacun d'eux a abordé ce thème à travers un champ de recherche spécifique, en mettant l'accent sur des dimensions particulières du processus de production de la valeur publique.

(Kelly et al, 2002) suppose que la valeur publique peut être créée par des lois, des politiques, des prestations de services publics et toute autre action ou interaction. Cette interaction peut se produire grâce à l'implication directe ou indirecte des bénéficiaires des services dans la définition et la fourniture de la valeur publique. Tandis que (Bojang M. B., 2021) a déclaré que la valeur publique n'est pas seulement créée par le gouvernement à travers les services, les lois et les réglementations, mais elle est également déterminée par les perceptions et les préférences des citoyens, articulées de diverses manières. (Mazzucato & Ryan-Collins, 2019)

Il est possible de considérer la création de valeur publique comme le résultat d'un processus de production de divers services publics par des organismes publics afin d'atteindre les objectifs collectifs définis par les citoyens dans le cadre du processus démocratique des élections politiques, c'est-à-dire qui sont légitimes et durables sur le plan politique (Benington et Moore, 2011 ; Dahl et Soss, 2014). Puisque la valeur publique fait référence à diverses valeurs, comme les valeurs démocratiques et managériales (Bonina & Cordella, 2008), sa

création nécessite diverses étapes administratives afin d'assurer que la valeur publique est générée lorsque les valeurs générées par la consommation collective de services publics sont équilibrées (Cordella, Paletti, & Shaikh, 2017). Ainsi, afin de créer une valeur publique efficace, il est essentiel de déterminer ce qui doit être fourni en plus d'une stratégie de gestion pour faciliter sa création.

Toutefois, les objectifs collectifs ne génèrent pas de valeur publique en tant que résultat de la combinaison d'objectifs atteints par des services publics individuels. En réalité, la valeur publique est générée grâce à la consommation de services publics qui sont produits et fournis grâce à de nombreuses technologies numériques. Les citoyens ne valorisent pas les services en tant que tels, mais ce qu'ils offrent à la consommation. En outre, les individus utilisent des services de manière globale et accordent une importance à ce qui est fourni par la consommation de services ensemble, plutôt qu'à la somme des valeurs fournies par la consommation de services individuels (Cordella et Paletti, 2018 ; Cordella, Paletti et Shaikh, 2017).

Selon (Benington, 2007), la valeur publique est le compromis qui découle de l'équilibre de divers services publics qui sont utilisés en groupe plutôt que de manière individuelle (Hartley, Alford, Knies, & Douglas, 2017) Il est essentiel que les gestionnaires publics réfléchissent constamment à la façon de produire les services individuels tout en tenant compte des effets de chaque service sur les autres services (Cordella et Paletti, 2018 ; Cordella, Paletti et Shaikh, 2017) Afin de prévenir les conséquences néfastes sur les objectifs collectifs qui sont réalisés lorsque les services publics sont utilisés en commun (De Jong et al., 2017). À tout le moins, il devient indispensable en raison des contraintes des capacités et des ressources techniques. En outre, les attentes des citoyens peuvent fluctuer au fil du temps, ce qui rend complexe la création de services publics compétents pour répondre constamment aux attentes sociales (Zuboff & Maxmin, 2002; Moore & Khagram, 2004; Bruijn & Dicke, 2006).

Selon (Meynhardt, 2009, p. 212) La création de la valeur publique se trouve dans les interactions entre les individus et la société, basée sur les individus, formée par des évaluations subjectives en fonction des besoins fondamentaux, activée par et réalisée dans des états émotionnels-motivationnels, et produite et reproduite dans des pratiques intenses en expérience.

(Meynhardt, 2015, p. 155) prétend que les gens perçoivent la valeur publique parce qu'ils peuvent relier positivement leur expérience du public à leurs besoins fondamentaux. La valeur tirée d'une expérience publique est considérée comme une valeur publique si elle concerne des valeurs liées au fonctionnement d'un collectif, d'une société ou d'une

communauté. L'expérience d'un ordre social déstabilisé est considérée comme déterminante pour la perception qu'un individu a de la qualité de la relation entre l'individu et la société ; si elle est positive, la valeur publique est créée, et si elle est négative, la valeur publique est détruite.

La création de valeur publique ne se limite pas seul au secteur public, le secteur privé, le secteur bénévole et les organisations communautaires informelles, ainsi que les gouvernements, peuvent aussi fournir des résultats de valeur publique. En outre, le gouvernement joue un rôle dans la mobilisation des pouvoirs et des ressources des trois secteurs (l'État, le marché et la société civile) autour d'un objectif commun et de priorités stratégiques, dans le but de réaliser des objectifs de valeur publique. (Benington, 2009, p. 237)

Dans l'approche de la valeur publique, il est recommandé de distinguer les moyens employés pour générer de la valeur publique à des objectifs que nous souhaitons atteindre. Ainsi que, les approches basées sur la valeur publique sont essentielles car elles favorisent la création des résultats sociaux et la satisfaction des citoyens. (Bojang M. B., 2021)

Dans son étude (Lee-Geiller, 2019, p. 21) a présenté deux grandes façons de générer de la valeur publique : la production interne et la co-production. La production interne désigne la création de valeur publique par des processus internes au sein des organisations publiques, tandis que la co-production désigne la production des services publics par les organisations publiques en utilisant des ressources et des capacités externes fournies par les citoyens et d'autres acteurs externes tels que les entreprises et les organisations non gouvernementales, où les processus de production sont décentralisés et non prédéfinis.

(Rose et al. 2015) La co-crédation de la valeur publique a introduit un nouveau concept dans la prestation de services publics et elle est l'une des pierres angulaires de la réforme du services publics dans le monde. Le terme de co-crédation dans la prestation de services publics est utilisé pour décrire de manière générale le concept de « participation des parties prenantes aux différentes processus de production du services publics » .

(Osborne, Radnor, & Strokosch, 2016, p. 641) présentent une définition plus détaillée pour la co-crédation de la valeur publique : « l'implication volontaire ou involontaire des utilisateurs du service public dans la conception, la gestion, la prestation et/ou l'évaluation du service public ».

D'après (Voorberg, Bekkers, & Tummers, 2014), il n'y avait pas de différence entre la co-création et la co-production dans la littérature existante, ainsi que, ces deux termes ont été utilisés de manière équivalente pour décrire les diverses initiatives et le concept de la co-création. Les citoyens sont perçus comme un partenaire précieux dans la fourniture des services publics, et cela dans les deux contextes.

D'autres classifications de la co-création ont été proposées par Osborne et ses collègues (2016) : co-construction et co-innovation. En revanche, la co-construction est une méthode de co-création involontaire, tandis que la co-innovation est une méthode de co-création volontaire. (Osborne, Radnor, & Strokosch, 2016)

Selon (Voorberg et al,2014), la littérature existante se concentre sur les facteurs qui impactent la co-création des deux parties prenantes : l'organisation et les citoyens. Les attitudes envers la participation et la préparation des infrastructures de co-création, comme les outils d'engagement et les technologies sont des éléments essentiels liés à la culture organisationnelle. La volonté de participer, le niveau d'éducation, les caractéristiques personnelles et la capacité à influencer les services publics sont les principaux facteurs liés aux citoyens. Toutefois, leurs études affirment que la réussite du processus de co-création est incombée à l'organisation de service public, car celle-ci doit prendre des mesures supplémentaires pour influencer le degré de participation des citoyens.

Une étude récente a noté que le concept de co-création est associé à différents sujets et domaines d'application : développement de nouveaux biens et services, collaboration avec les utilisateurs, rôle participatif des consommateurs, partenariats entre entreprises multiples et solutions de connaissances et d'apprentissage au sein des réseaux d'affaires. (Ramaswamy & Ozcan, 2018)

Quelle que soit sa diversité, la question qui se pose est « comment les processus de co-production peuvent-ils être utilisés pour créer de la valeur publique ? La théorie multi-acteurs de la co-création de la valeur publique est une tentative de répondre à cette question. La théorie est basée sur le triangle stratégique de valeur publique de (Moore M. H., 1995) et tente d'adapter le triangle stratégique à des contextes multi-acteurs, multi-sectoriels et multi-organisationnels. (Bryson, Sancino, Benington, & Sørensen, 2017, p. 648)

Selon (Bryson et al, 2017) Le concept de co-création est au cœur de la création de la valeur publique. La création d'une valeur publique est considérée comme une redistribution du pouvoir entre les professionnels et les citoyens, et donc une compréhension des différences

entre les acteurs et les secteurs. Les auteurs notent l'importance d'un processus d'engagement pour faciliter le processus de co-création. Ils expliquent en outre cela en suggérant la création d'espaces publics innovants au sein desquels les organisations gouvernementales et les citoyens peuvent négocier leurs différences pour atteindre un objectif commun.

2.2 Analyse des processus de création de valeurs publiques

Moore suggère un modèle basé sur le rôle des gestionnaire publics, qui élabore et met en place des stratégies visant à créer des valeurs publiques. Cette méthode repose sur trois processus qui sont interdépendants et indispensables. Dans un premier temps, une définition de la valeur publique nécessite de préciser et de spécifier les conséquences attendues par le public. Ensuite, l'accompagnement de l'action stratégique dépend de la création d'un cadre favorable (environnement autorisant), c'est-à-dire d'un cadre institutionnel qui permet l'action, ainsi que de la formation et du maintien d'une coalition de parties prenantes. Ensuite, il est essentiel que ces stratégies soient réalisables sur le plan opérationnel. Il est donc nécessaire de créer une capacité d'opération pour maîtriser les ressources d'opération (finances, ressources humaines, compétences et technologies). Moore a regroupé ces trois processus dans un triangle stratégique que nous allons voir sur le prochain titre. (Colon & Guérin-Schneider, 2015, pp. 282-283)

2.2.1 le triangle stratégique de la valeur publique

(Moore M. H., 1995) a constaté que les recherches existantes en gestion stratégique étaient fortement influencées par des concepts du secteur privé tels que l'orientation client et la mesure de la performance du secteur. Donc il a travaillé pour combler les lacunes de la recherche en gestion stratégique du secteur public . (Williams & Shearer, 2011)

Selon Moore (1995), la valeur publique est considérée comme une notion de gestion stratégique dans le secteur public. Le triangle stratégique de la valeur publique proposé par Moore montre comment les processus décisionnels du secteur public peuvent favoriser la création de valeur publique en utilisant trois dimensions : l'environnement autorisant, les capacités opérationnelles et les résultats de la valeur publique. (Benington & Moore, 2011)

Le triangle est développé pour garantir que les décideurs peuvent répondre à trois questions clés liées aux initiatives du service public :

- est-il légitime et politiquement admissible ?
- est-il réalisable sur le plan opérationnel ?

- est-ce que son objectif est apprécié par le grand public ?

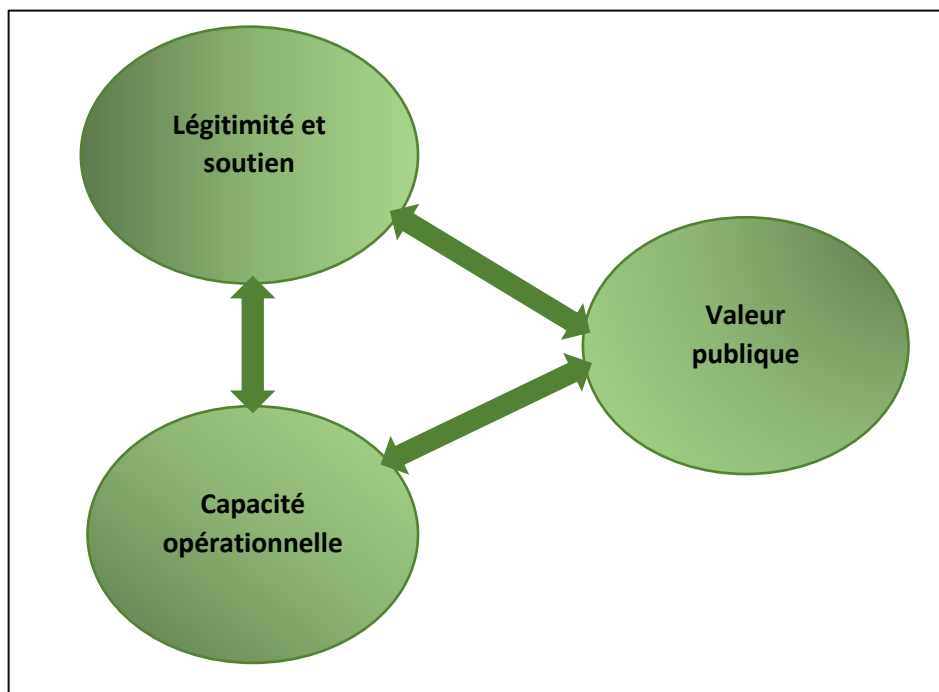
Ainsi, il aide à assurer la compréhension des lignes de responsabilité entre toutes les parties prenantes : « vers le haut à travers les structures institutionnelles et politiques, vers le bas à travers les lignes de gestion et opérationnelles, et vers l'extérieur vers le public » (Williams & Shearer, 2011, p. 1372) . Comme il aide les gestionnaires publics à évaluer leurs stratégies de génération de valeur publique, en se basant sur les trois éléments mentionnés ci-dessous et comme il le montre la figure 2 :

- **Légitimité et soutien** : La stratégie devrait envisager de rechercher la légitimité et le soutien principalement auprès des individus et des groupes impliqués dans la prise de décision formelle (homme politique, haut responsable public et électorat qui représente la société dans les États démocratiques).

- **Capacité opérationnelle** : décrit les moyens que l'organisation peut fournir pour atteindre et renforcer les valeurs publiques.

- **Valeur publique** : la stratégie doit viser à atteindre des valeurs considérées comme précieuses par les citoyens et la société en général et pas seulement par l'organisation.

Figure 2: Strategic Triangle Moore (1995)



Source : (Moore M. H., 1995)

Le but de la valeur publique est de fournir des services orientés vers le grand public (Rose & al, 2014, p. 539), À ce moment-là, la question qui faut se poser est de savoir qui pourra juger les services qui peuvent répondre à leur tour aux besoins du public. (Williams & Shearer, 2011)

Moore (1995) considère que les gestionnaires des services publics sont eux même les juges de la valeur publique car ils sont responsables de la fourniture des services. Son analyse s'arc-boute par le fait que « la prise de décision est vulnérable et fragile face à la corruption ». (Moore, 1995, p. 54).

(Rhodes & Wanna, 2007, p. 412) ont critiqué cette approche car elle n'a pas su évaluer l'importance de la politique et des élus et donner plus de la valeur au rôle des gestionnaires publics, elle a même considéré ces derniers en tant que « gardiens et arbitres platoniques de l'intérêt public » ce qui perturbe les normes et les règles des sociétés démocratiques. Ils dénigrent le cadre de Moore qui crée des rôles à des fonctionnaires qui ne sont pas nommés, inadaptes, insuffisamment préparés et, surtout, ne sont pas protégés en cas de problème. (Rhodes & Wanna, 2009, p. 161)

Moore a reconnu que la société est considérée comme le véritable arbitre de la valeur publique (Benington & Moore, 2011, p. 10). Il est également admis que les fournisseurs de services publics ne devaient pas faire des hypothèses au nom des citoyens sur la valeur publique inhérente aux services qu'ils reçoivent. Donc il a affirmé que le public collectif est le meilleur juge du succès de cette entreprise, constitué de la diversité des individus qui font partie de la société et, dans les sociétés démocratiques, de l'électorat. (Moore M. , 2014, p. 465)

(Dahl & Soss, 2014) considère que Moore et d'autres chercheurs ont eu raison dans la manière d'interpréter la responsabilité des gestionnaires publics dans la création de la valeur publique qui dépend de la manière sur laquelle ils s'engagent dans le processus politique.

Encore, (Hartley, Alford, Hughes, & Yates, 2015, p. 195) ont conclu que la clairvoyance politique est une qualité nécessaire sur laquelle les gestionnaires de services publics peuvent générer une valeur publique, car ils sont obligé de « garder leur allégations aux préceptes démocratiques » , En d'autres termes, les gestionnaires de la fonction publique doivent se munir des qualités nécessaires en politique afin de convaincre et d'influencer leur cible directe, connaître les objectifs de l'organisation, attirer et influencer les politiciens, attribuer les ressources financières nécessaires et amoindrir les risques. Subséquemment, ils considèrent que la responsabilité allouée aux gestionnaires public concernant la création de la

valeur publique comme une opportunité « d’être doublement aptes à gérer leur environnement politique en s’engageant dans la politique, tout en ne franchissant pas trop la limite d’un comportement ouvertement partisan » . (Hartley, Alford, Hughes, & Yates, 2015, p. 209)

Un nouveau travail de recherche a prouvé que l’utilisation du terme public dans sa conception est incorrect et ne fait pas progresser la théorie de la valeur publique pour deux raisons :

- « Introduit une base mystérieuse et incohérente pour la prise de décision publique »
- « Empêche l’exploration des limites de la politique qui découlent des réactions d’un public hétérogène ». (Prebble, 2018)

(Bryson & al, 2017) soutiennent l’idée qui place le triangle stratégique entant que guide euristique pour mettre en avant le segment manquant de la génération de valeur et se focaliser sur les avantages et les intérêts publics dans les secteurs public et privé. Cependant, peu d’études empiriques ont été menées sur son exactitude et son efficacité dans la pratique

(Alford & O’Flynn, 2009, p. 177) ont soutenu le concept de Moore, tandis qu’ils ont infirmé les arguments de Rhodes et Wanna . Ils mettent en valeur le triangle stratégique de Moore qui attribue un rôle essentiel à l’environnement d’autorisation afin d’établir une limite légitime à l’autonomie du gestionnaire public pour modeler ce que l’on entend par valeur publique. Subséquemment, Rhodes et Wanna pratiquent un paradigme d’administration publique "ancien" qui distingue clairement la politique et l’administration, ainsi qu’ils négligent que les personnes désignées par le pouvoir politique et les fonctionnaires ont souvent une grande marge de manœuvre pour influencer les politiques et les décisions.

Selon (Jacobs, 2014), la perspective optimiste de Moore sur la gestion publique sous-estime l’importance de l’opinion publique profondément divisée aux États-Unis sur de nombreuses questions, de la politique très partisane, du pouvoir des intérêts organisés et des nombreux points de veto intégrés dans les dispositifs de gouvernance. Ainsi, la littérature sur la valeur publique devrait réanalyser de l’intérieur les limites conceptuelles, politiques, organisationnelles, managériales et autres qui impactent les efforts des gestionnaires publics à générer de la valeur publique dans des conditions prédéterminés.

(Horner, Lekhi, & Blaug, 2006, p. 27) ont modifié le triangle stratégique de la valeur publique de Moore dans un rapport pour la fondation britannique “The Work Foundation’s public value consortium”. Ce rapport proposait la dynamique de la valeur publique dans un

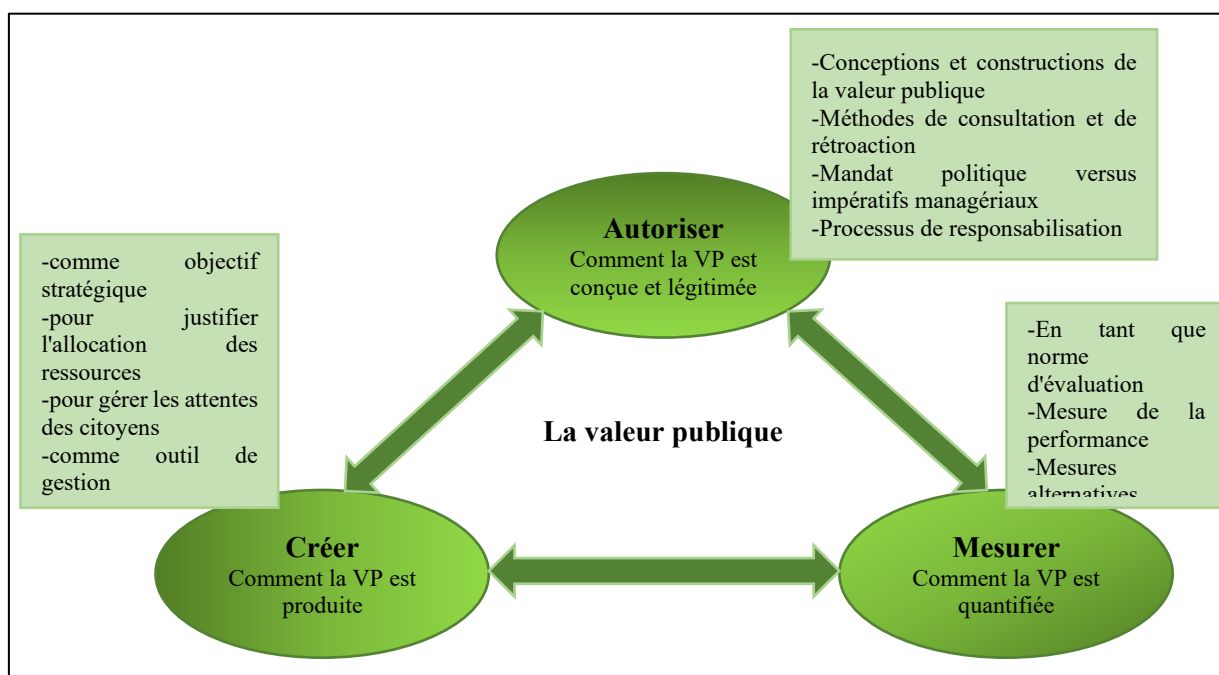
nouveau triangle composé de trois activités interdépendantes : l'autorisation, la création et la mesure. Ces trois activités sont développées dans une dynamique où les gestionnaires publics ont des rôles et des responsabilités claires, ce qui peut contribuer à surmonter le manque de démocratie et la frustration liée au paradoxe de la provision. En outre, la dynamique repose sur le concept d'environnement autoritaire de Moore, mais elle s'en distingue en ce qu'elle considère la question de la mesure comme étant cruciale pour la création de valeur publique.

Dans ce cadre, (Horner, Lekhi, & Blaug, 2006, p. 27) ont proposé trois questions principales aux gestionnaires publics pour la production de valeur publique :

- 1/ à quoi sert cette organisation,
- 2/ à qui sommes-nous responsables ?
- 3/ comment savons-nous si nous avons réussi ?

Les trois activités de la dynamique de la valeur publique sont illustrées la figure ci-dessous :

Figure 3: La dynamique de la valeur publique



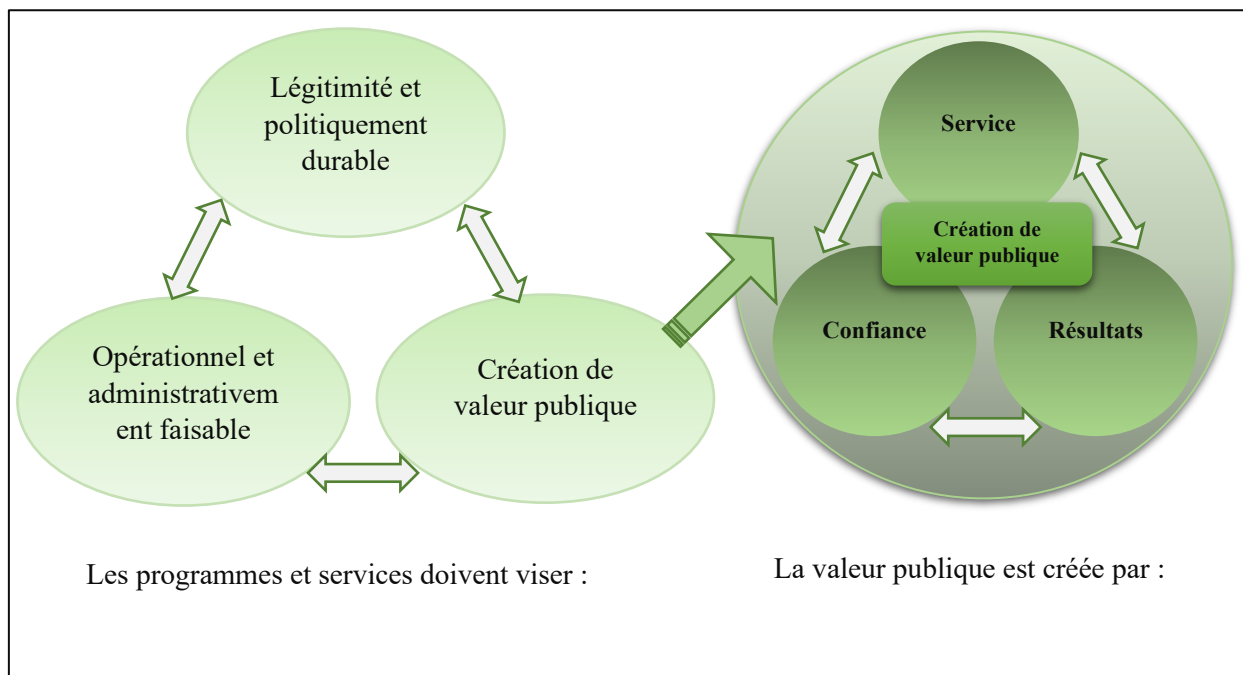
Source: (Horner, Lekhi, & Blaug, 2006, p. 27)

2.3 les sources de la valeur publique

En se référant sur le concept de la création de la valeur publique de Moore (1995), les chercheurs (Kearns, 2004 ; Kelly & al, 2002) ont identifié les trois principales sources de la

création de la valeur publique qui sont : les services, les résultats et la confiance, comme il est illustré sur la figure ci-dessous. Ces trois sources de création de valeur publique offrent au gouvernement les fondements de nouvelles manières de concevoir la valeur qu'il génère pour ses citoyens. (Kelly & al, 2002)

Figure 4: les sources de la valeur publique



Source: (Moore M. H., 1995)

2.3.1 la prestation de services

La valeur créée par les services fournis aux utilisateurs est très proche des bénéfices obtenus en achetant des services auprès du secteur privé. On peut obtenir la valeur des services grâce à la fourniture des services de haute qualité à un prix raisonnable. (Try & Radnor, 2007)

(Kearns, 2004) a déterminé les cinq facteurs sous-jacents qui ont un impact sur la perception de services de haute qualité : la disponibilité des services, la satisfaction des services, l'importance des services offerts, l'équité de la prestation de services et le coût. En outre, (Kelly & al, 2002) ont constaté que la satisfaction des utilisateurs joue un rôle crucial dans la création de valeur des services, et que celle-ci est influencée par des facteurs implicites tels que le service client, l'information, le choix et l'utilisation des services.

(Grimsley & Meehan, 2007) a affirmé également le rôle et l'impact de la satisfaction dans la génération de valeur des services. Ces recherches mettent en évidence que la satisfaction

des citoyens joue un rôle crucial dans la préservation de la valeur grâce aux services. Toutes ces études mettent en évidence clairement que la satisfaction des citoyens est un facteur essentiel dans la génération de la valeur des services.

(Kearns , 2004) a affirmé que dans le domaine de la valeur publique, les services de haute qualité généreront de la valeur pour l'utilisateur, ce qui conduira ensuite à la réussite et à l'intention de réutilisation. De plus, (Kelly & al, 2002) soutiennent que la réalisation de la valeur de l'utilisateur individuel entraînera sa satisfaction, ce qui conduira ensuite au succès.

2.3.2 la réalisation des résultats

Selon (Grimsley & Meehan, 2007), la valeur des résultats est perçue de manière individuelle par un utilisateur qui utilise directement les services et de manière collective par les citoyens en tant que communauté qui n'ont jamais utilisé les services directement. Le public espère que le gouvernement donnera de meilleurs résultats dans des domaines tels que : la sécurité, la diminution de la pauvreté, la santé publique, l'augmentation du taux d'emploi, la diminution du taux de criminalité, l'amélioration de l'environnement et les résultats scolaires. Les résultats peuvent être combinés avec les services, mais il est évident que les services et les résultats sont différents et nécessitent une gestion distincte par les gestionnaires publics. (Kelly & al, 2002)

(Kelly & al, 2002) ont mis en évidence que la création de valeur publique grâce à un effort conjugué du gouvernement et des citoyens revêt une importance capitale pour les résultats. Ils ont aussi souligné que les autorités ne peuvent pas diminuer la criminalité et améliorer la santé sans modifier les normes sociales des citoyens. Par exemple, les citoyens peuvent modifier leurs habitudes alimentaires et physiques afin d'améliorer leur santé, ce qui se traduira par des résultats plus positifs en matière de santé. De plus, la diminution de la conduite en état d'ivresse entraînera une diminution de la criminalité.

2.3.3 la confiance

Dans une communauté, les personnes interagissent avec divers groupes et institutions, tels que la famille, les associations culturelles et politiques, les fournisseurs de services publics, les institutions démocratiques et législatives officielles. Les interactions avec ces institutions reposent sur un certain niveau de confiance. (Grimsley & Meehan, 2007)

Selon (Kearns, 2004), il est essentiel que les gestionnaires publics maintiennent un niveau de confiance élevée entre les citoyens et le gouvernement, car cela constitue le cœur de la relation entre eux. Prenons l'exemple de l'augmentation de la confiance dans les organisations publiques au fil du temps, ce qui entraîne une plus grande probabilité que les citoyens acceptent les actions du gouvernement. (Kelly & al, 2002), à leur tour soutiennent qu'un manque de confiance entraînera en effet une détérioration de la valeur publique, même si les services améliorés ou les objectifs de résultats sont réalisés.

Selon (Kelly & al, 2002) et (Kearns, 2004), la confiance dans le gouvernement peut être évaluée de trois façons principales : d'abord, la manière dont les politiciens et les organisations publiques se comportent, ensuite, la manière dont le gouvernement gère son économie et fournit des services, et enfin, le niveau global de confiance sociale et la confiance dans les organisations publiques.

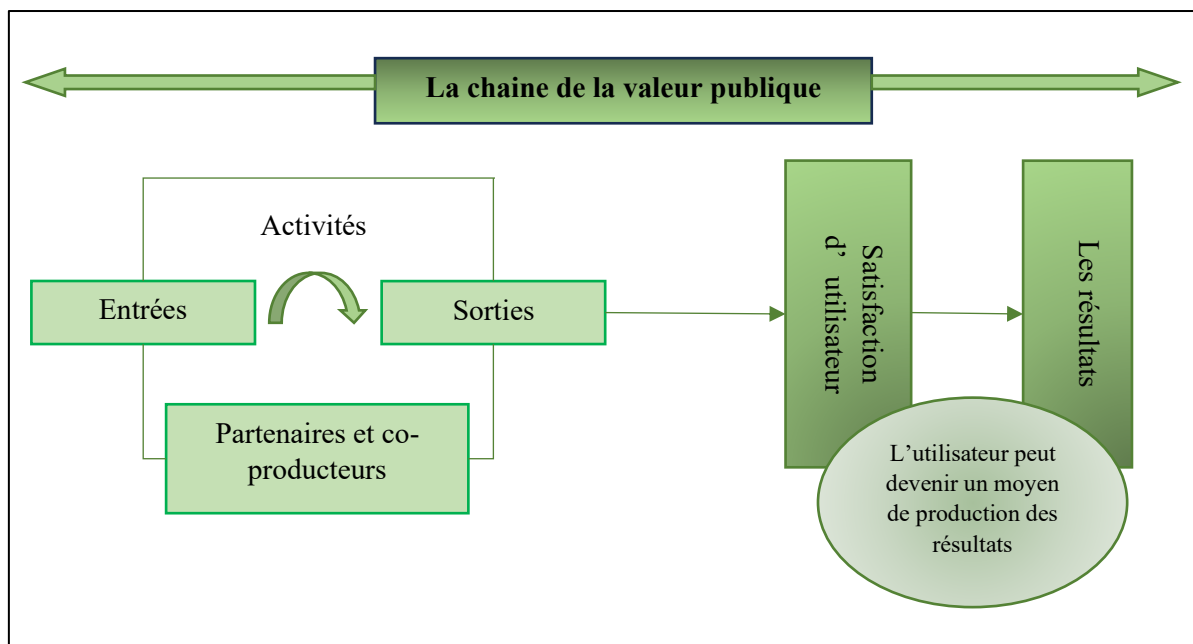
2.4 La mesure de la valeur publique

De nombreux chercheurs soutiennent que la valeur publique fournit un cadre de mesure pour les services publics des programmes gouvernementaux (Alford & O'Flynn, 2009; Kelly & al, 2002). Cependant, la valeur publique est difficile et compliquée à mesurer et elle reste toujours une problématique à cause de son caractère insaisissable et à sa nature multidimensionnelle.

Selon (Kelly & al, 2002) La valeur publique propose une évaluation plus étendue que celle généralement employée dans la littérature sur la gestion publique, incluant les résultats et les ressources utilisées pour les atteindre, ainsi que la confiance et la légitimité. Il traite également divers sujets tels que l'éthique, l'égalité et la responsabilité.

(Moore & Braga, 2004) ont proposé de mesurer la valeur publique en se basant sur différentes étapes de la chaîne de valeur publique, telles que : les intrants, les procédures, les activités, les extrants et les résultats. Comme est illustré dans la figure ci-dessous. Les organisations publiques accordent une grande importance à la création de la valeur publique, en mettant en place des processus transversaux qui génèrent de la valeur pour les différentes parties prenantes, tant internes qu'externes, en collaboration avec les co-producteurs et les organisations partenaires.

Figure 5 : la chaîne de valeur publique



Source: (Benington, 2009, p. 239)

Dans leur étude, Hills et Sullivan (2006, p. 11) soulignent que la valeur publique représente une notion plus globale de l'utilité des services publics, visant à appréhender un ensemble plus large de problématiques. Selon eux, les mesures ne doivent pas se concentrer uniquement sur les résultats, mais également sur les processus. Il est donc nécessaire de mettre en place des instruments permettant d'évaluer à la fois les résultats produits par les services publics, qui traduisent la valeur publique, et le fonctionnement des processus qui contribuent à la création de cette valeur.

De plus, ces outils d'évaluation ne doivent pas seulement mesurer, mais également être légitimés et contribuer, par leur utilisation même, à générer de la valeur publique.

(O'Flynn, 2007) a présenté la valeur publique comme un moyen d'évaluation qui permet d'évaluer les progrès dans le domaine public et le développement des organismes publics, ainsi, leur processus de prise de décision et la répartition des ressources disponibles afin d'assurer une prestation de services efficace aux citoyens et aux parties prenantes.

Selon (Benington, 2009, pp. 238-240) l'évaluation de la valeur implique des éléments liés à la satisfaction du public, mais va aussi au-delà, car les résultats en matière de valeur publique sont présentés sous formes de valeur économique, sociale, politique et écologique

ajoutée à la sphère publique. Il est donc possible que les résultats en matière de valeur publique comprennent des éléments qui ne sont pas facilement enregistrés dans les enquêtes de satisfaction du public. Des facteurs que certains segments du public perçoivent comme des contraintes négatives peuvent également être inclus dans les résultats en termes de valeur publique. Donc les résultats de la valeur publique sont complexes et contestés, et nécessitent souvent des compromis non seulement entre les « bons » et les « mauvais », mais aussi entre des priorités concurrentes. Cependant, la notion de valeur publique permet de mettre en lumière les processus par lesquels elle est produite ou co-produite, ainsi que les résultats pour qui et avec qui. En outre, la valeur publique peut être employée non seulement comme un outil conceptuel de planification stratégique, mais aussi comme un outil heuristique pour générer un dialogue sur la façon d'améliorer les services, sur les bénéfices et les pertes, ainsi que sur les avantages et les coûts relatifs.

Selon (Winkley, 2002) la valeur publique est mesurée à moyen et long terme. Mais les mesures à long terme de la valeur ajoutée à la sphère publique par l'investissement dans une population instruite sont plus importantes que les mesures à court terme des résultats. Les gouvernements influencés par les cycles électoraux, ont une tendance inévitable à se focaliser sur le court terme, tandis que les gestionnaires publics ont également la responsabilité de se focaliser sur la valeur publique à long terme. Cela englobe l'utilisation de outils de prise de décision tels que la planification de scénarios, l'analyse des bénéfices/coûts, les indicateurs de qualité de vie. Il est toutefois pertinent de placer ces méthodes de gestion dans le cadre d'une vision globale de ce qui produit de la valeur dans le domaine public.

(Horner & Hutton, 2010) ont clairement souligné l'importance d'établir un cadre de mesure de la performance. Ils ont proposé différentes méthodes pour mesurer et évaluer la valeur publique : de la mise en œuvre efficace et efficiente des mandats politiques à l'analyse comparative, en passant par l'utilisation de techniques analytiques (évaluation de programme, analyse coût-efficacité, etc.) et l'analyse des clients/parties prenantes.

(Castelnovo, 2013) a déclaré que l'évaluation de la valeur publique ne devrait pas porter sur les bénéfices pour les citoyens individuels, mais plutôt sur certains groupes de bénéficiaires tels que les contribuables ou les consommateurs particuliers de certains services gouvernementaux.

Selon (Mazzucato & Ryan-Collins, 2019), la valeur publique permet d'évaluer les progrès vers la réalisation d'objectifs sociétaux plus profonds. Dans le même sens, la valeur

publique accorde la priorité au public en encourageant l'implication des citoyens et en encourageant la découverte civique de l'intérêt collectif.

(Bojang , 2021) considère la valeur publique comme un instrument de mesure qui renforce les services publics et qui oblige les gestionnaires publiques à considérer le coût de la prestation des services publics et l'impact des activités gouvernementales sur la vie commune des citoyens. En qualité d'instrument de mesure, elle met l'accent sur les résultats des programmes et services gouvernementaux.

2.5 les succès et l'échec de la valeur publique

(Bozeman & Johnson,2014) a abordé et a défini l'échec des valeurs publiques, ce dernier se produit lorsque ni le marché ni le secteur public ne fournissent les biens et services pour atteindre les valeurs publiques, qui sont fonctionnels à partir d'un ensemble de 10 critères, tels que présentés dans le tableau 4. La création de valeur publique se réfère au niveau de respect des critères des valeurs publiques, qui incluent des mesures d'entrée, de processus, de sortie et de résultat. De plus, Bozeman a mis au point une "méthode de cartographie de la valeur publique" qui compare les réussites et les échecs de la valeur publique et du marché. Cette méthode propose un moyen d'évaluer la nature et l'ampleur de la création de valeur publique dans le domaine. (Bryson, Crosby, & Bloomberg, 2015)

Tableau 4: Critères de valeurs publiques

Critère	Définition	Illustration de l'échec et du succès de la valeur publique
Création, maintien et amélioration de la sphère publique	<p>En tant que valeur publique : communication publique ouverte et délibération sur les valeurs publiques et sur l'action collective relative aux valeurs publiques.</p> <p>En tant qu'institution habilitante à la valeur publique : l'espace, physique ou virtuel, dans lequel se produit la réalisation de la valeur de la sphère publique.</p>	<p>Échec : un régime autoritaire prend le contrôle d'Internet ou d'autres médias sociaux dans le but d'exercer un contrôle sur les manifestants et contrecarre ainsi la communication publique ouverte.</p> <p>Réussite : un groupe de démocratie délibérative est créé pour rassembler diverses parties prenantes dans un conflit environnemental local et ces parties prenantes s'engagent dans une communication libre et ouverte liée aux valeurs publiques.</p>

Chapitre I : le cadre théorique de la valeur publique

Des opportunités progressives	Une « égalité des chances » est moins souhaitable que des actions collectives et des politiques publiques visant à remédier aux inégalités structurelles et aux différences historiques dans les structures d'opportunités.	Échec : des politiques « fondées sur le mérite » qui ne parviennent pas à distinguer les effets des structures d'opportunités sur la réussite. Succès : des programmes d'éducation compensatoire.
Mécanismes d'articulation et d'agrégation des valeurs	Les processus politiques et la cohésion sociale devraient suffire à assurer une communication et un traitement efficaces des valeurs publiques.	Échec : combinaison du système d'ancienneté du Congrès américain et des circonscriptions non compétitives conduisant, dans les années 1950, à des goulets d'étranglement législatifs imposés par quelques présidents de commissions qui avaient des valeurs extrêmes sur les droits civiques, la sécurité nationale et d'autres questions. Succès : les réformes du système d'ancienneté du Congrès américain prennent en compte les facteurs liés à l'expérience et à l'expertise en la matière
Monopoles légitimes	Lorsque les biens et services sont jugés aptes à être monopolisés par l'État, la fourniture privée de biens et services constitue une violation du monopole légitime.	Échec : Des sociétés privées négocient des accords sous couvert avec des souverains étrangers. Succès : Utilisation de la politique des brevets dans l'attribution des droits de propriété intellectuelle.
Informations publiques imparfaites	Similaires aux critères de défaillance du marché, les valeurs publiques peuvent être contrecarrées lorsque la transparence est insuffisante pour permettre aux citoyens de porter des jugements éclairés.	Échec : Des responsables publics élaborent des politiques énergétiques nationales en secret avec les dirigeants des entreprises énergétiques. Succès : Des audiences publiques largement annoncées et ouvertes du conseil municipal sur les changements proposés dans le zonage.
Répartition des bénéfices	Les biens et services publics doivent, toutes choses égales par ailleurs, être distribués librement et équitablement. Lorsque des « biens d'équité » ont été accaparés par des individus ou des groupes, il y a « thésaurisation des bénéfices » en violation de la valeur publique.	Échec : restriction de l'accès du public aux terres désignées à usage public. Succès : politiques historiques de gouvernance des parcs nationaux.

Chapitre I : le cadre théorique de la valeur publique

Disponibilité des fournisseurs	Lorsqu'il existe une reconnaissance légitime de la nécessité de fournir des biens et services rares, les fournisseurs doivent être disponibles. Lorsqu'un bien ou un service vital n'est pas fourni en raison de l'indisponibilité des fournisseurs ou parce que les fournisseurs préfèrent ignorer les biens de valeur publique, il y a un échec des valeurs publiques en raison de l'indisponibilité des fournisseurs.	Échec : les chèques d'aide sociale ne sont pas fournis en raison du manque de personnel public ou des défaillances de la technologie pour les transactions de chèques électroniques. Succès : plusieurs voies pour une livraison rapide et sécurisée des remboursements d'impôt sur le revenu.
Horizon temporel	Les valeurs publiques sont des valeurs à long terme et nécessitent un horizon temporel approprié. Lorsque les actions sont calculées sur la base d'un horizon de temps à court terme inapproprié, il peut y avoir un manquement aux valeurs publiques.	Échec : politique sur les voies navigables qui prend en compte les questions importantes liées aux loisirs et au développement économique, mais qui ne tient pas compte des conséquences à long terme sur la modification de l'habitat de la faune. Succès : mesures prises pour assurer la viabilité à long terme des pensions.
Substituabilité vs. Conservation des ressources	Les actions relatives à une ressource commune distinctive et hautement valorisée devraient reconnaître la nature distinctive de la ressource plutôt que de la traiter comme substituable ou de la soumettre à un risque basé sur une indemnisation inappropriée.	Échec : Dans la privatisation des services publics, les entrepreneurs doivent déposer une caution garantissant une indemnisation, mais fournissent des garanties insuffisantes pour la sécurité publique. Succès : Quotas de pêche ou interdictions temporaires permettant des populations durables à long terme de poissons destinés à la consommation.
Assurer la subsistance et la dignité humaine	Conformément au Code Belmont largement légitimé, les êtres humains, en particulier les plus vulnérables, doivent être traités avec dignité et, en particulier, leur subsistance ne doit pas être menacée.	Échec : Famine provoquée par l'homme, travail d'esclave, emprisonnement politique. Succès : Protection des « populations vulnérables » par les comités de contrôle institutionnel, notamment les enfants, les prisonniers et les malades mentaux.

Source: (Bozeman & Johnson, 2014)

La conclusion du chapitre

Le paradigme de la gestion de la valeur publique a émergé comme une alternative à la théorie de la nouvelle gestion publique. L'adoption du concept de valeur publique marque un changement paradigmatique dans l'administration publique. L'objectif des réformes du secteur public est d'accroître la performance des organisations publiques et d'améliorer la qualité des services rendus aux citoyens.

Ce premier chapitre a d'abord été consacré à la clarification des différents paradigmes de gestion qui ont précédé celui de la gestion de la valeur publique. Il ressort de cette analyse que ces paradigmes sont étroitement interreliés, chacun cherchant à corriger les limites et à répondre aux problèmes du paradigme antérieur. En l'occurrence, il s'est articulé autour du concept de la valeur publique dans le secteur public. Nous y avons présenté les différentes définitions associées à cette notion, qui renvoient à plusieurs dimensions : les résultats obtenus, la valeur ajoutée apportée à la sphère publique, un outil d'amélioration opérationnelle et une pratique de gestion. Nous avons mis en évidence les différents types de valeur publique ainsi que leurs impacts. Nous avons ensuite consacré la deuxième partie à l'importance de la collaboration entre les parties prenantes -à savoir les organisations publiques, les entreprises privées, les organismes à but non lucratif et les citoyens - dans les processus de création et de co-création de la valeur publique. Cette section a permis de clarifier le rôle des gestionnaires publics dans l'élaboration de stratégies efficaces de prestation de services, favorisant la création de valeur au bénéfice du public. Nous avons également présenté les principales sources de la valeur publique, regroupées en trois catégories : les services, les résultats et la confiance.

Enfin, le chapitre suivant sera consacré à l'étude de la numérisation dans l'administration publique, à l'analyse du concept de la valeur publique dans le contexte du gouvernement électronique, et à la mise en évidence de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique.

Chapitre II

La création de la valeur publique de l'e-gouvernement

Introduction du chapitre

La croissance rapide des technologies de l'information et de la communication a forcé les gouvernements à adopter des changements dans les processus du travail des organisations publiques et la façon de fournir les services publics aux citoyens, ce qui a conduit à l'émergence du gouvernement électronique. Il s'agit de l'utilisation des TIC dans les organisations publiques pour améliorer l'efficacité et l'efficience du gouvernement ainsi, pour renforcer les interactions avec les citoyens. Dans le contexte de l'e-gouvernement, le concept de la valeur publique a été utilisé pour étudier et évaluer les efforts et les bénéfices de l'utilisation des TIC dans les organisations publiques pour toutes les parties prenantes.

Dans ce chapitre, nous allons présenter successivement les concepts de base de notre sujet de recherche, et pour cette raison nous avons choisi de les présenter en deux sections, qui sont :

Dans la première section, nous présentons dans un premier temps l'évolution de l'e-gouvernement. Dans un deuxième temps, nous donnerons une définition de l'e-gouvernement, puis, nous exposerons les catégories et les domaines de l'e-gouvernement ainsi ses phases de développement, Ensuite, nous expliquerons la qualité de service de l'e-gouvernement, Puis, nous terminerons la première section par l'explication des méthodes d'évaluation de la qualité de service de l'e-gouvernement.

Dans la première section, nous discutons la valeur publique de l'e-gouvernement, ensuite, nous clarifions les méthodes de la création de la valeur publique de l'e-gouvernement ainsi, le domaine de sa création, puis, nous présentons les sources de la valeur publique du gouvernement électronique et ces les parties prenantes, enfin nous terminerons par présentation des études sur l'évaluation de la valeur publique de l'e-gouvernement.

Section 1 : des généralités sur le gouvernement électronique :

Au cours des dernières années, des ressources considérables ont été investies pour numériser le secteur public et soutenir l'innovation dans l'administration publique afin d'adopter le gouvernement électronique.

Dans cette section nous allons présenter les principaux éléments liés au gouvernement électronique, en commençant par son évolution et sa définition.

1.1 L'évolution de l'e-gouvernement :

Le concept de « l'e-gouvernement » est apparu à la fin des années 1990 (Grönlund & Horan, 2005, p. 714). L'émergence de l'e-gouvernement est le résultat des interactions entre trois ensembles de facteurs différents, chacun ayant évolué de manière individuelle : les technologies de l'information et de la communication (TIC), les concepts de gestion et l'administration en elle-même (Brown D. , 2005) et du passage de la technologie à la gestion et du développement des objectifs de performance et des politiques. (Ashaye, 2014)

Selon (Bigdeli & de Casare, 2011), le gouvernement électronique repose sur l'utilisation des technologies de l'information, notamment des sites Web, des intranets et des bases de données, afin de permettre le libre-service via un support informatique. En outre, il se concentre sur le service client (front office) et la structure organisationnelle (back office).

Dans ce qui suit, nous allons montrer comment les trois facteurs ont été évolués :

1.1.1 L'évolution technologique :

Les technologies de l'information et de la communication ont connu des progrès remarquables depuis les années 1990 et ont été intégrées dans les administrations.

(Brown D. , 2005) a résumé les phases d'évolution des technologies en six étapes, la combinaison de l'informatique et des télécommunications était l'une des premières étapes, qui a conduit à l'adoption massive de l'informatique basée sur le modèle client-serveur. Par exemple, l'utilisation des laptops personnels dans le milieu de travail en englobant les diverses tâches de secrétariat. Après cette étape, l'utilisation d'Internet a été adoptée en dehors des domaines académiques et militaires et a été généralisée dans tous les domaines. Par la suite, Le Consortium World Wide Web a été lancé en 1994 avec des technologies utilisant un matériel graphique et textuel et facilitant l'accès à l'Internet. L'étape suivante consiste à développer des sites Web et à utiliser Internet pour fournir des informations et des services, permettant des

interactions en ligne bidirectionnelles entre l'administration et les citoyens, et de donner l'accès aux bases de données gouvernementales au public.

L'autre étape importante était le « bogue du millénaire », ce passage a été entre les années 1999 et 2000. Les administrations ont été obligées de prendre plus en compte leurs ressources technologiques et leur main-d'œuvre en constante expansion, et de reconnaître l'interdépendance qui en découle entre les secteurs public et privé.

L'autre étape importante était le « bogue du millénaire », ce passage a été entre les années 1999 et 2000, qui se caractérise par l'incapacité des systèmes informatiques à reconnaître les dates postérieures au 31 décembre 1999 ce qui a créé un dysfonctionnement au niveau des interprétation des dates. Cela a obligé les administrations à prendre davantage conscience de l'augmentation rapide de leurs ressources technologiques et de leur main-d'œuvre, et à reconnaître l'interconnectivité entre les secteurs public et privé et entre les secteurs et le public ensemble. Le « bogue du millénaire », cette notion a aussi mise en avant l'importance de l'infrastructure électronique nationale.

Dans la dernière étape, le centre d'intérêt technologique était l'adoption rapide des communications sans fil et la concentration continue pour un objectif commun entre des technologies indépendantes, par exemple la fusion de l'informatique, des appels, des jeux, des applications, de la vidéo et de la musique dans un seul appareil sans fil.

1.1.2 L'évolution de la gestion

Avec l'apparition du paradigme du nouveau management public en 1980, les principes de gestion ont connu un changement en parallèle avec l'évolution des technologies de l'information et de la communication, en plus, ils ont été influencés par ces derniers. Diverses approches et outils de gestion ont été proposés par ce paradigme, en se basant sur les perspectives et les concepts du secteur privé, telles que l'autonomisation des gestionnaires, l'obtention des résultats et l'utilisation d'une analyse comparative « benchmarking » et l'encouragement de l'innovation dans pratiques de gestion. Ce fait, a principalement amené l'administration à considérer le secteur privé et les actions humanitaires qui ont un but non lucratif comme des alliés et un canal puissant de la prestation des service publics. (Brown D. , 2005)

Le rôle des conseillers en gestion dans le secteur public a également été renforcé par la complexité et les risques associés à la technologie, des gourous et des grandes sociétés

internationales, qui proposent une variété de services, offrant de la planification à la gestion de projets, de la fourniture de biens à la gestion du changement, de la prestation de services à l'externalisation et à la sous-traitance de parties entières de l'administration publique.

Ces initiatives ont amené l'administration publique à connaître des concepts qui ont été développés dans le domaine de l'e-commerce du secteur privé, tels que la prestation de services centrés sur le client et à guichet unique, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la gestion des relations avec la clientèle, la focalisation sur les processus et les modèles de maîtrise des technologies de l'information axés sur les approches de gestion de projet.

Alors que les objectifs de l'administration peuvent être atteints efficacement grâce à l'utilisation des TIC qui se présentent sous forme de matériels, de logiciels et d'infrastructures, donc Il est important d'être attentif dans la définition des objectifs qui seront favoriser par la technologie. De plus, les technologies ont accordé une grande importance aux informations, aux données et aux connaissances qu'elles transmettent et qui sont devenues une ressource essentielle de l'administration, cette même ressource est quasiment importante comme son personnel et ses finances et elle n'est perçue efficace sauf si elle est incorporée à ces technologies.

1.1.3 L'évolution de l'administration

Il existe d'autres facteurs essentiels au secteur public que les facteurs technologiques et de gestion qui ont joué à leur tour un rôle crucial dans l'évolution du gouvernement électronique. Le premier facteur porte sur l'importance pour l'administration de satisfaire les besoins et de répondre aux exigences du public, de l'économie et de la société. Un autre facteur concerne les hommes politiques : même s'ils font très attention en ce qui concerne l'adoption des nouvelles technologies, notamment dans le processus politique, Les économies de ressources, le potentiel d'efficacité de la technologie et la possibilité de rapprocher l'administration du citoyen ont attiré également leur attention. Le troisième facteur est lié au service public qui comprends le recrutement de personnel qualifié en TIC et la transmission des capacités technologiques. Une autre caractéristique de l'administration dans l'environnement électronique qui a un rapport avec ces dimensions, et l'importance d'attribuer aux gestionnaires la responsabilité dans la prise de décision dans un domaine axé sur la technologie. (Brown D. , 2005)

1.2 Définition de l'e-gouvernement :

L'e-gouvernement a pris une grande ampleur mondiale et a été défini de diverses manières dans la littérature. Ces définitions varient en fonction de différents types de perspectives, telles que la technologie, la politique, les affaires, le citoyen, le processus et la fonction gouvernementale comme il est illustré dans le tableau ci-dessus.

L'e-gouvernement a été défini comme étant :

Tableau 5: les définitions du gouvernement électronique

L'auteur et l'année	La définition
(The World Bank, 2002)	« L'utilisation des technologies de l'information et de la communication par un gouvernement afin de transformer les relations avec les citoyens, les entreprises et les autres organes du gouvernement. »
(Prins, 2001)	« La fourniture de services gouvernementaux en ligne, qui offre la possibilité d'accroître l'accès des citoyens au gouvernement, de réduire la bureaucratie gouvernementale, d'accroître la participation des citoyens à la démocratie et d'améliorer la réactivité des agences aux besoins des citoyens ».
(Brown & Brudney, 2001)	« L'utilisation de la technologie, en particulier des applications basées sur le Web, pour améliorer l'accès et fournir efficacement des informations et des services gouvernementaux ».
(OCDE, 2003, p. 1)	« L'utilisation des technologies de l'information et de la communication, et en particulier d'Internet, comme outil pour parvenir à un meilleur gouvernement »
(Dempsey, 2003)	L'usage des TIC pour transformer le gouvernement en le rendant plus accessible aux citoyens, plus efficace et plus responsable.

(Johnston, 2001)	Un processus qui permet l'utilisation de l'Internet pour : (1) fournir des services aux clients et aux entreprises, (2) pour permettre aux organisations du gouvernement de connecter les employés, les fournisseurs et les clients et (3) pour transformer les opérations du gouvernement en incluant aussi les relations gouvernement – gouvernement.
(Ho & Ni, 2004)	L'effort d'un gouvernement donné pour faciliter la communication, l'interaction et la mise en place d'informations et d'installations gouvernementales aux habitants, aux entreprises, aux employés et aux organismes administratifs par l'utilisation d'ordinateurs et de ressources Internet.
(United-Nations, 2008)	« L'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) pour améliorer les activités des organisations du secteur public et de leurs agents. De tels efforts peuvent être dirigés vers la prestation de services aux citoyens (« front office »), ou à la modernisation des pratiques du travail et à la réalisation et amélioration de l'efficacité opérationnelle des bureaux (back-office) ».
(The World Bank, 2010)	« L'utilisation des TIC pour améliorer l'efficacité, la transparence et la responsabilité des gouvernements ».
(Kettani & Moulin, 2014, pp. 59-60)	<i>“l'utilisation des technologies numériques pour transformer les opérations du gouvernement afin d'améliorer l'efficacité, l'efficience et la prestation des services”</i>
(Cordeau, 2016, p. 13)	« Les politiques et les actions des administrations publiques destinées à renforcer la qualité des services aux citoyens, à rehausser l'accessibilité et l'aptitude à réagir, et à réduire les coûts des transactions en déployant des plates-formes électroniques intégrées multicanaux »

(Arias & Maçada, 2018, p. 8)	L'utilisation des TI dans les opérations gouvernementales, y compris ses effets sur la prestation de services publics, la satisfaction des citoyens et les normes démocratiques.
------------------------------	--

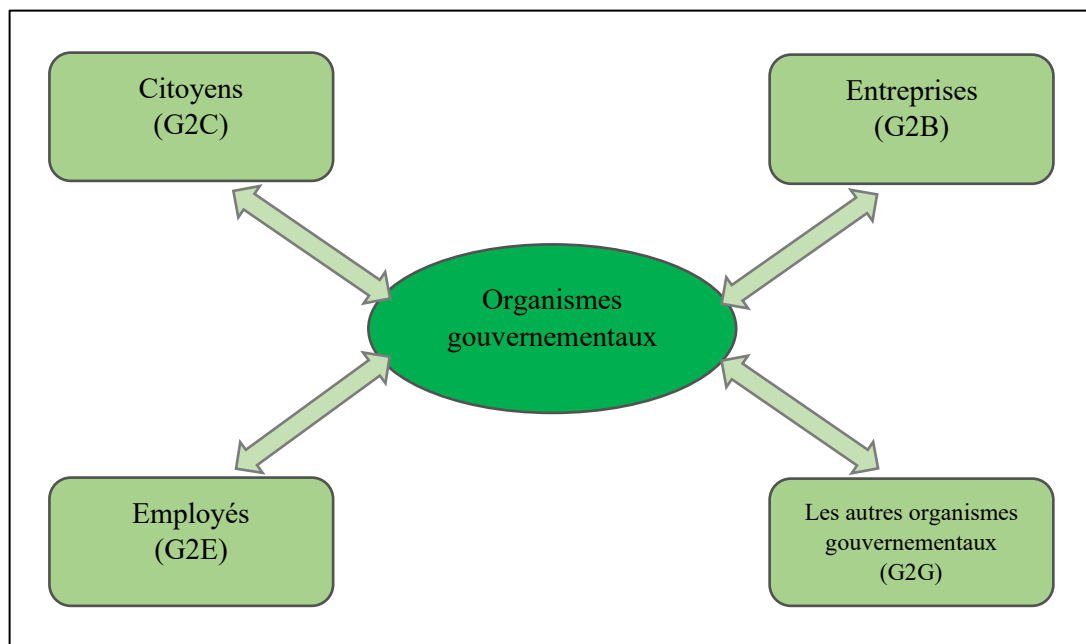
Source : Élaboré par nos soins

Il ressort clairement dans l'ensemble des définitions du gouvernement électronique examinées que la plupart d'entre elles se concentrent sur l'efficacité des organisations publiques et la qualité de services fournis par le gouvernement.

1.3 les catégories de l'e-gouvernement :

(Alshehri & Drew, 2010) ont classé l'e-gouvernement en quatre catégories : Gouvernement vers citoyen (G2C), Gouvernement vers entreprise (G2B), Gouvernement vers gouvernement (G2G) et Gouvernement vers employé (G2E). Ces catégories représentent l'interaction du gouvernement avec les parties prenantes de l'e-gouvernement.

Figure 6: les catégories de l'E-gouvernement



Source : (Alabdallat, 2012)

1.3.1 Gouvernement vers citoyen (G2C) :

Selon (Fang, 2002), la catégorie G2C représente les services gouvernementaux destinés aux citoyens à travers des plateformes en ligne pour une utilisation personnelle.

Comme la stipule (DeBenedictis & al , 2002), G2C englobe toutes les interactions entre les citoyens et le gouvernement via un moyen en ligne.

(Valentine, 2004) affirme que les services G2C offre aux citoyens la possibilité d'accéder à des informations et services gouvernementaux et effectuer des opérations en ligne à tout moment en utilisant ouvertement et rapidement différentes plateformes en ligne.

(Yen & Evans, 2005) soutiennent qu'un groupe de services doit surveiller l'activité impliquée dans l'échange d'informations entre les citoyens et le gouvernement de manière compétente et technologique.

L'e-gouvernement G2C vise à simplifier l'interaction entre les citoyens et le gouvernement et réaliser plus rapidement., comme le paiement des impôts ou la demande de passeport, permis de conduire...etc. (Carter & Belanger, 2005).

1.3.2 Gouvernement vers entreprise (G2B) :

Selon (Chavan & Rathod, 2009) les transactions G2B englobent différents services échangés entre le gouvernement et le monde des affaires, tels que la communication de politiques, de règles et de réglementations.

Selon (Yen & Evans, 2005), le but de cette catégorie de l'e-gouvernement est de diminuer les dépenses, de gérer les stocks et de collecter des données ; les données collectées permettent de prendre des décisions. En outre, le G2B peut gérer des activités comme le paiement des factures, l'acquisition d'articles et la réalisation d'autres opérations commerciales.

Selon (Fang, 2002), le gouvernement doit procurer des activités qui sont avantageuses pour les entreprises., par exemple, Il doit les accompagner pour obtenir un permis d'exploitation et obtenir des renseignements sur la main-d'œuvre. Le gouvernement réduit les difficultés et développe un marché électronique pour faciliter le traitement et établir une présence rapide sur le Web à moindre coût (Valentine, 2004).

1.3.3 Gouvernement vers gouvernement (G2G) :

Selon (Klamo & al, 2006) les services G2G impliquent l'interaction, les transactions et le transfert des données, entre le gouvernement et les autres agences gouvernementales ou les ministères.

(Yen & Evans, 2005) affirment que dans cette catégorie, le gouvernement a pris en compte l'importance cruciale de la coopération et de l'association avec d'autres agences et ministères gouvernementaux.

Selon (Valentine, 2004) , la coopération et la communication en ligne entre le gouvernement et les autres agences gouvernementaux sont perçues comme des outils efficaces pour rassembler les compétences et les capacités, améliorer l'efficacité et les procédures en réduisant les coûts des transactions, tout en augmentant la vitesse des transactions et en améliorant la cohérence des résultats. (Seifert, 2008)

1.3.4 Gouvernement vers employé (G2E) :

Selon (Fang, 2002) les services G2E incluent l'interaction entre le gouvernement et les employés. Ce groupe de services assure la continuité de la relation entre ces deux acteurs.

(Chavan & Rathod, 2009) mentionnent que l'objectif du G2E est de mettre à la disposition des employés les ressources nécessaires pour apporter une aide aux citoyens de manière rapide et adéquate, accélérer les procédures administratives et optimiser les solutions gouvernementales. Ainsi, les services G2E sont des services spécialisés destinés exclusivement aux employés, tels que les formations de développement des ressources humaines, qui améliorent les tâches quotidiennes des employés et permettent d'accroître leurs efficacités, afin d'améliorer les relations avec les citoyens.

Le tableau ci-dessus résume les caractéristiques de chaque catégorie de l'e-gouvernement :

Tableau 6: Caractéristiques des classifications du gouvernement électronique (adapté de Fang, 2002)

Classifications	information	communication	transaction
G2C	Informations sur les factures de téléphone, les permis de conduire, les amendes et les différents types de factures.	Parler, écouter, soutenir en ligne et communiquer avec le gouvernement encourage les citoyens à s'impliquer dans la vie de la communauté	Forum de discussion en ligne, vote électronique, prestation de services en ligne.

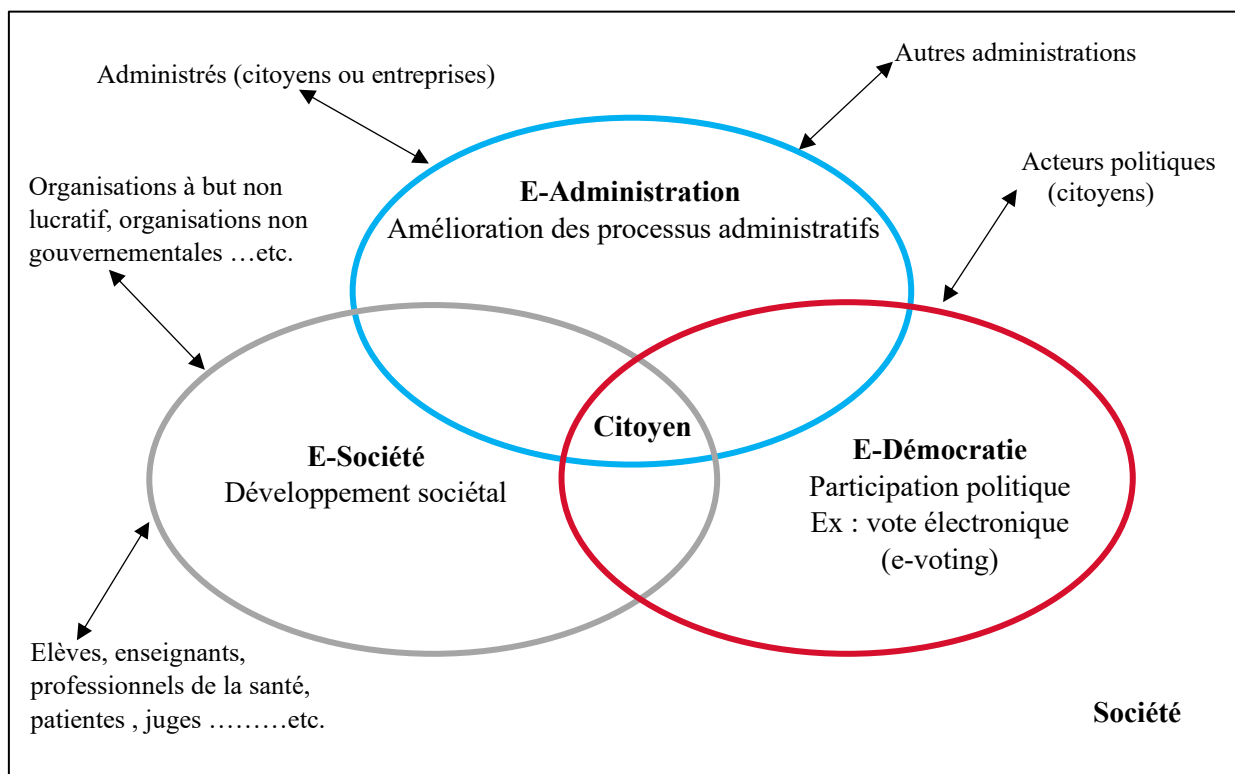
		locale par le biais de canaux en ligne.	
G2B	Informations sur les permis d'exploitation, la sécurité, l'emploi, l'environnement et les exigences commerciales.	Communiquez avec le gouvernement, impliquez-vous dans les processus décisionnels.	Achats en ligne, paiements en ligne, marché en ligne, prestation de services en ligne
G2G	Échanger des informations sur les bases de données, les ressources, les politiques internes ou d'autres gouvernements.	Communication en ligne avec les organisations gouvernementales nationales, locales, régionales et autres organisations gouvernementales étrangères.	Assistance intergouvernementale, partage de données, d'informations
G2E	Politique de rémunération, avantages sociaux, gestion de carrière et développement des employés	Communiquer avec le gouvernement, participer au processus décisionnel concernant le travail et la performance.	Partager des données, des informations, l'apprentissage en ligne, le bureau électronique et la participation en ligne.

Source : (Alketbi, 2018)

1.4 Les domaines de l'e-gouvernement :

(Bernhard, 2014) a mentionné que le gouvernement électronique est composé de trois principaux domaines : (1) l'e-administration, (2), l'e-démocratie et enfin (3) l'e-société. Ces trois types fondamentaux des relations entre différents acteurs dans l'e-gouvernement sont illustré comme suit dans la figure 7 :

Figure 7: Les domaines de l'e-gouvernement



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

1- **La e-administration** (administration électronique) : ce domaine consiste à utiliser l'e-gouvernement dans l'interaction avec les entreprises et les citoyens en tant qu'administrés. Il s'agit de la prestation électronique de service qui permet aux entreprises et aux citoyens de faire leurs transactions avec l'administration publique en ligne. Son objectif est d'améliorer tous les processus administratifs internes et externes du gouvernement. (Aïdonidis & Pauletto, 2007, pp. 3-4)

2- **La e-démocratie** (démocratie électronique) : représente le domaine du e-gouvernement qui favorise le développement et l'amélioration des relations avec les citoyens en tant qu'acteurs politiques. Il s'agit du vote électronique (e-voting), ainsi que des forums de discussion qui offrent aux citoyens la possibilité de discuter et d'enrichir les débats politiques. (Aïdonidis & Pauletto, 2007, pp. 3-4)

3- **la e-société** : a pour objectif de favoriser le progrès des technologies de l'information et de la communication dans la société et d'améliorer les relations sociales avec toutes les parties prenantes de la société civile. (Aïdonidis & Pauletto, 2007, pp. 3-4)

Il n'y a pas d'exclusivité entre ces trois domaines du gouvernement en ligne. Cependant, chaque domaine permet de faire la distinction entre les projets qui affectent principalement les

processus administratifs et ceux qui affectent principalement la fondation d'un capital social. Et de ceux qui affectent principalement les processus politiques. (Aïdonidis & Pauletto, 2007, pp. 3-4)

1.5 les phases du développement de l'e- gouvernement :

La mise en place de l'e-gouvernement a attiré l'attention de nombreux chercheurs, cependant, les étapes de mise en place du gouvernement électronique ne sont pas définies de manière précise en raison de divers facteurs tels que l'économie, la politique, la culture et la technologie. Le modèle de développement du gouvernement électronique développé par Gartner a identifié quatre phases, qui se présentent comme suit : (Alanez & al, 2012, p. 4)

1/ Phase 1 : La présence

Dans cette étape, les organismes de l'e- gouvernement doivent fournir des informations à leurs parties prenantes en utilisant leurs sites Web, ces sites web doivent simplement inclure des pages statiques ou une brochure qui remplit les mêmes fonctions qu'une brochure papier.

Cette étape est couverte par la catégorie de contenu qui identifie les aspects liés au contenu du site, à la présentation, au format et aux informations, afin d'assurer la capacité des services de gouvernement électronique à transformer professionnellement leur environnement traditionnel en moyens électroniques.

2/ Phase 2 : L'interaction

Dans cette étape, les citoyens peuvent communiquer et interagir avec les organismes gouvernementaux via des canaux électronique comme par courrier électronique (e-mail) et salles de discussion.

Cette étape est couverte par la catégorie de fonctionnalité du système qui regroupe les fonctionnalités techniques du service de l'e-gouvernement afin de garantir la fourniture d'un service fiable et prêt à l'utilisation aux citoyens. Également, par la catégorie d'assistance aux citoyens qui englobe tous les facteurs liés à l'assistance aux utilisateurs qui permettent à ces derniers d'interagir en toute sécurité.

3/ Phase 3 : La transaction

Pendant la phase de transaction, les citoyens ont la possibilité de réaliser leurs transactions comme, le paiement des frais ou la soumission de demandes et de formulaires.

Cette étape est couverte par la catégorie de procédure qui englobe tous les facteurs de la qualité du travail et les prestations du service e-gouvernement, comme l'interactivité, la crédibilité, la confidentialité et la sécurité, et le délai de traitement.

4/ Phase 4 : La transformation

Cette étape représente la phase la plus avancée, ce qui indique que la transformation du gouvernement électronique est achevée. De cette manière, les citoyens peuvent à ce stade effectuer divers services gouvernementaux par des voies électroniques au moment qui leur convient et sans avoir besoin à se déplacer vers les locaux du gouvernement.

Les différentes dimensions et catégories qui ont été repérés dans cette étude ont un impact considérable sur la couverture de cette étape de développement de l'e-gouvernement.

1.6 les services de l'e-gouvernement :

Les services du gouvernement électronique sont définis par (Brown & Brudney, 2001) comme l'exploitation de la technologie, y compris des applications Web, afin d'améliorer l'accès aux informations et la prestation de services gouvernementaux.

Selon (Means & Schneider, 2000), les services du gouvernement électronique ont été définis comme « les interactions entre les gouvernements, leurs utilisateurs (citoyens, entreprises et autres organisations gouvernementales) et leurs fournisseurs par l'utilisation de technologies électroniques (TIC) ». La mise en place de services de gouvernement électronique performants est devenue un défi majeur pour les organisations gouvernementales à travers le monde, car le gouvernement électronique est perçu (1) comme un moyen rentable ; (2) comme un moyen d'améliorer l'efficacité et de réduire la bureaucratie dans les affaires gouvernementales ; (3) comme un moyen d'améliorer l'interaction des citoyens avec le gouvernement en réduisant le temps dépensé aux formalités administratives, aux déplacements vers un bureau gouvernemental et aux files d'attente.

En outre, (Andersen & Henriksen, 2006) perçoivent les services du gouvernement électronique comme une nouvelle manière de fournir des services gouvernementaux aux citoyens, aux entreprises et à d'autres parties prenantes.

D'après (Carter & Belanger, 2005), les services de l'e-gouvernement désignent la prestation d'informations et de services via des voix électronique, entre autres, (Halligan & Moore, 2004) voient que les services du gouvernement électronique font référence aux technologies de l'information et de la communication. (Hafeez & Sher, 2006) soutiennent que l'utilisation des services de gouvernement électronique entraîne une modification dans la façon dont le gouvernement offre ses services.

(Halaris & al, 2007) ont argué que les services du gouvernement électronique occupent une place primordiale et sont considérées comme le principal moyen pour aider le gouvernement à atteindre les citoyens qui ont des besoins spécifiques, dynamiques, explicites et implicites.

(Venkatesh, Thong, & Xu, 2012) ont distingué deux catégories de services du gouvernement électronique : services informationnels et services transactionnels. Les services informationnels consistent à fournir des informations gouvernementales à travers des sites Web, Tandis que, les services transactionnels englobent des échanges bidirectionnels entre le gouvernement et les citoyens, tels que la soumission des formulaires électroniques qui peuvent nécessiter une intégration horizontale et verticale de plusieurs agences gouvernementales.

(Larsen & Rainie, 2002) affirment que les services de l'e-gouvernement incluent l'accès aux services et formulaires gouvernementaux, l'accès aux informations gouvernementales, la publication d'informations sur les politiques, les opportunités d'emploi et d'affaires, les informations électorales, les dossiers d'archives des impôts, l'enregistrement, la signature d'un contrat, le paiement d'une amende et la soumission de toutes sortes de conseils au gouvernement. Le développement du gouvernement électronique améliore la vitesse, la praticité et l'efficacité du processus des services mentionnés précédemment, tout en renforçant la responsabilité et la transparence du gouvernement.

D'après la théorie du cycle de vie des services gouvernementaux (Tang, Wu, & Zhang, 2007), Les usagers des services du gouvernement électronique peuvent être partagés en deux catégories : les citoyens et les entreprises. Pour les citoyens, les services de l'e-gouvernement incluent principalement la déclaration de naissance, l'assurance sociale, l'inscription à l'éducation, les déclarations d'impôts et d'autres activités, tandis que les entreprises, les services de l'e-gouvernement incluent principalement l'enregistrement des entreprises, les douanes, la déclaration fiscale, la déclaration intraétatique et d'autres activités.

(Hu, Shi, Pan, & Wang, 2012) ont soutenu que les progrès en matière du gouvernement électronique ont conduit à une augmentation des niveaux de service du gouvernement électronique. Cependant, d'un côté, les niveaux de service de gouvernement électronique ne sont pas seulement liés à la qualité du système de gouvernement électronique qui a été développé par le gouvernement, mais sont également liés à la capacité des citoyens à disposer et à obtenir des ressources technologiques et informatiques.

1.7 La qualité de service de l'e-gouvernement :

Selon (Tan, Benbasat, & Cenfetelli, Building Citizen Trust towards e-Government Services : Do High Quality Websites Matter? , 2008), la qualité des services de gouvernement électronique est définie comme « la mesure dans laquelle un site Web de gouvernement électronique facilite la fourniture efficace de services publics électroniques pour aider les citoyens à accomplir leurs transactions gouvernementales ». (Alanezi & al, 2010) ont élargie cette définition en incluant d'autres acteurs gouvernementaux (comme les entreprises et les autres organismes gouvernementaux).

Le développement de l'e-gouvernement avec haute qualité des services est l'un des défis majeurs du monde entier. Le succès du gouvernement électronique se mesure par sa qualité et de son efficacité. L'importance de la qualité des services est cruciale pour préserver la confiance entre les citoyens et le gouvernement. L'objectif général de l'e-gouvernement est de rendre les données accessibles en ligne aux citoyens/utilisateurs et de leur offrir la possibilité de communiquer avec le système en échangeant des données. Une des principales préoccupations des gouvernements électroniques consiste à donner la priorité et à investir dans les aspects de qualité qui attirent considérablement l'attention des citoyens. Il est donc nécessaire que le gouvernement améliore les TIC afin de garantir des communications fiables qui satisferont les besoins des citoyens et répondent à leurs attentes en matière de service de haute qualité. (Al Balushi & Ali, 2016)

De nombreuses recherches ont été réalisées afin d'étudier et de proposer des modèles de qualité des services électroniques pour le secteur public. Un résumé exhaustif de la littérature sur la qualité des services électroniques a été présenté par (Tan, Benbasat, & Cenfetelli, 2013), qui cherche à définir la qualité des services de l'e-gouvernement en fonction des aspects du contenu des services médiatisés par les technologies de l'information (TI) et de la prestation des services. (Fath-Allah & al , 2014) fournissent une analyse comparative des modèles de qualité de service du gouvernement électronique, en prenant en compte ceux qui reposent sur les

normes ISO et ceux qui ne sont pas basés sur les normes ISO, dans le but de fournir des recommandations pour élaborer un nouveau modèle de qualité du portail du gouvernement électronique. (Sá, Rocha, & Pérez Cota, 2016) s'appuient sur une bibliographie systématique sur la qualité des services traditionnels, des services électroniques et des services du gouvernement électronique, afin de créer un modèle qui évalue la qualité des services de l'e-gouvernement locale.

Plusieurs efforts ont été déployés afin de préciser les dimensions de la qualité des services de l'e-gouvernement. Par exemple, (Parasuraman & Grewal, 2000) ont identifié les cinq dimensions de la qualité du service e-gouvernement : fiabilité, réactivité, assurance, tangible, empathie.

(Dabholkar, 1996) a également proposé six dimensions de la qualité des services électroniques : le design du site Web, l'appréciation, la confiance, la prestation, la facilité d'utilisation et le contrôle. En outre, (Sheng & Liu, 2010) ont fait référence à quatre aspects de la qualité des services électroniques : l'efficacité, la satisfaction des exigences, l'accessibilité du système et la confidentialité. L'efficacité désigne la facilité d'accès et l'utilisation du site, incluant la vitesse d'accès et le design global du guide, ainsi que la fourniture d'informations. La satisfaction des exigences désigne la fiabilité du traitement du site et de la livraison des marchandises. L'accessibilité du système désigne la technologie utilisée par le site ou sa vulnérabilité aux attaques. Enfin, la confidentialité, également appelée sécurité, désigne la capacité du site à préserver les informations des clients et à sécuriser les paiements.

(Kumar & al, 2007) supposent que la qualité du service e-gouvernement se concentre sur l'information, la connectivité et les perceptions des parties prenantes de leur expérience en ligne liée à leurs demandes ou à leurs tâches. Ainsi, la difficulté d'accès aux services et aux informations gouvernementaux, le manque d'assistance en ligne et la navigation complexe sont des facteurs qui altèrent les perceptions des utilisateurs des services e-gouvernement en matière de qualité (Halaris & al, 2007).

Dans le contexte du gouvernement électronique, la qualité de services e-gouvernement peut jouer un rôle crucial dans l'amélioration de l'efficacité du gouvernement électronique et dans l'augmentation de la satisfaction des citoyens. (Syed Faizan, 2017, p. 6)

Selon une étude menée par (Tan, Benbasat, & Cenfetelli, 2008) , la qualité des services du gouvernement électronique est souvent définie comme le niveau de facilité avec laquelle il est possible de fournir des services électroniques efficaces via le site Web du gouvernement

électronique pour aider les citoyens, les entreprises et les agences gouvernementales à effectuer leurs transactions gouvernementales.

La qualité du service de gouvernement électronique est définie par certains chercheurs comme l'évaluation globale de la qualité par les utilisateurs dans le contexte virtuel. En outre, elle est considérée comme l'un des éléments essentiels pour déterminer la réussite ou l'échec du gouvernement électronique (Santos, 2003 ; Welch & Pandey, 2005 ; Gupta & al., 2007).

1.8 Cadres d'évaluation de la qualité de service de l'e-gouvernement :

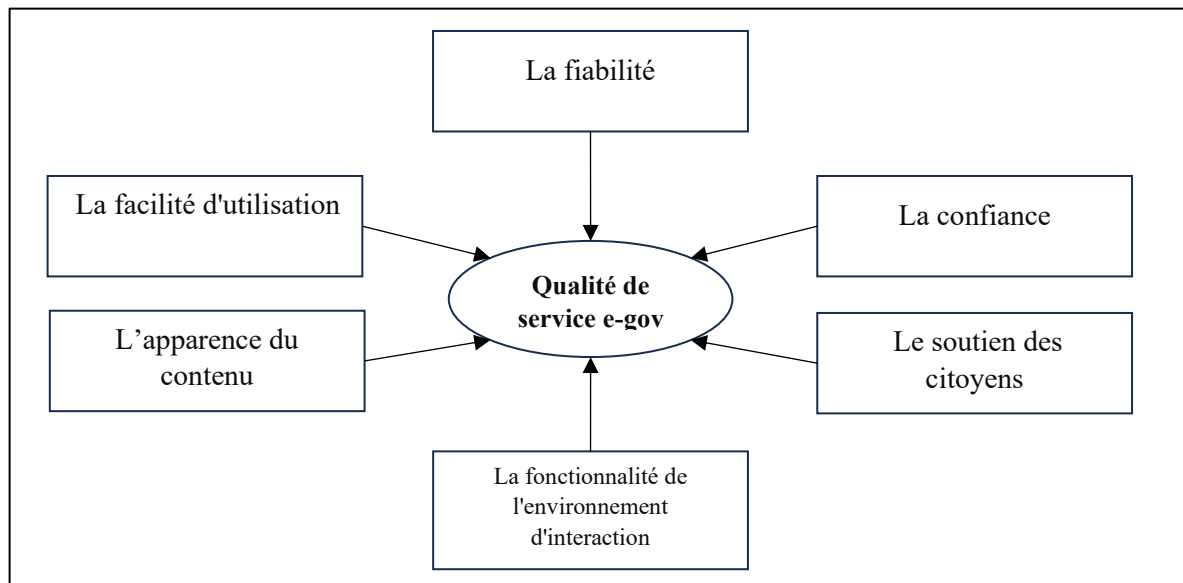
De nombreuses recherches ont été menées sur l'évaluation de la qualité des services du gouvernement électronique, par exemple :

Le modèle Pioneer de qualité de service stipule que les facteurs suivants : le professionnalisme et les compétences, les attitudes et le comportement, l'accessibilité et la flexibilité, la fiabilité et la confiance, la récupération du service, la réputation et la crédibilité jouent un rôle essentiel dans l'évaluation de la qualité de service pour toutes organisations. (Uthaman & Vasanthagopal, 2017)

(Horan, Abhichandani, & Rayalu, 2006) ont proposé le modèle d'évaluation « EGOVSAT », l'objectif de ce modèle est de fournir une échelle permettant d'évaluer les initiatives du gouvernement électronique envers les citoyens et de mesurer leurs satisfactions. Il inclut 11 indicateurs, qui reposent sur trois concepts tels que l'utilité, l'efficacité et la personnalisation, afin de capturer quatre aspects émotionnels tels que la confiance, l'agrément, la frustration et la satisfaction.

(Papadomichelaki & Mentzas, 2009) ont mis en avant une échelle pour mesurer la qualité de service du gouvernement électronique (e-GovQual). Ce modèle mesure la qualité de service perçue par les utilisateurs des sites de l'e-gouvernement. Six dimensions principales sont prises en compte par E-GovQual, telles que : la facilité d'utilisation, la confiance, la fonctionnalité de l'environnement d'interaction, la fiabilité, l'apparence du contenu et le soutien des citoyens, afin de mesurer la qualité du service Internet du Gouvernement. Parmi les dimensions utilisées, certaines dimensions ont été identifiées à partir de certains modèles conceptuels, notamment le modèle E-S-QUAL. (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005).

Figure 8: le modèle d'évaluation e-GovQual

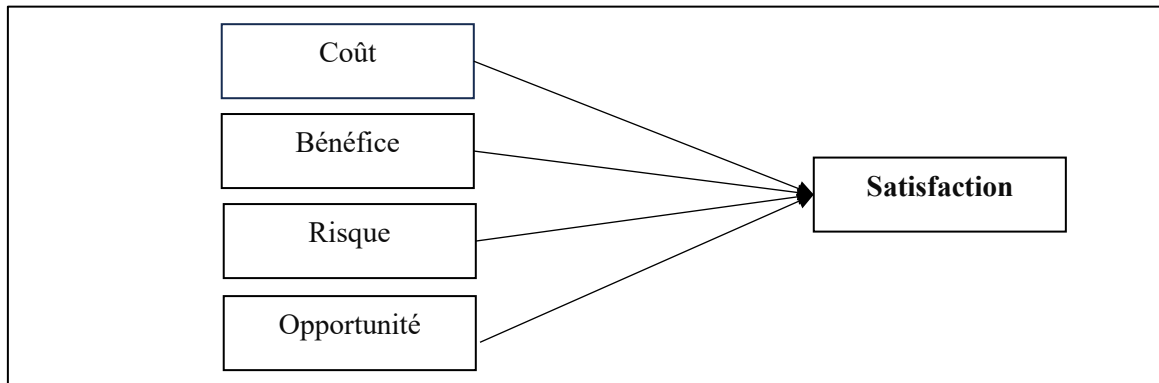


Source: (Papadomichelaki & Mentzas, 2009)

(Alanezi, Mahmood, & Basri, 2010) ont présenté un modèle conceptuel visant à évaluer la qualité du service du gouvernement électronique afin d'améliorer l'efficacité et la performance de ce service. Le modèle est basé sur l'échelle SERVQUAL de (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), il comporte sept dimensions de mesure : le design du site Web, la fiabilité, la réactivité, la sécurité/confidentialité, l'information, la personnalisation et la facilité d'utilisation.

Une analyse critique de la littérature existante a été menée par (Osman, et al., 2014), et à partir de cette analyse, ils ont formulé le modèle COBRA qui permet d'évaluer de manière globale les éléments qui influencent les services du gouvernement électronique et la satisfaction des citoyens. Les principales variables utilisées ont été compilées dans un nouveau cadre d'analyse quantitative qui comprend quatre éléments clés : le coût, le bénéfice, le risque et l'opportunité.

Figure 9: le modèle COBRA

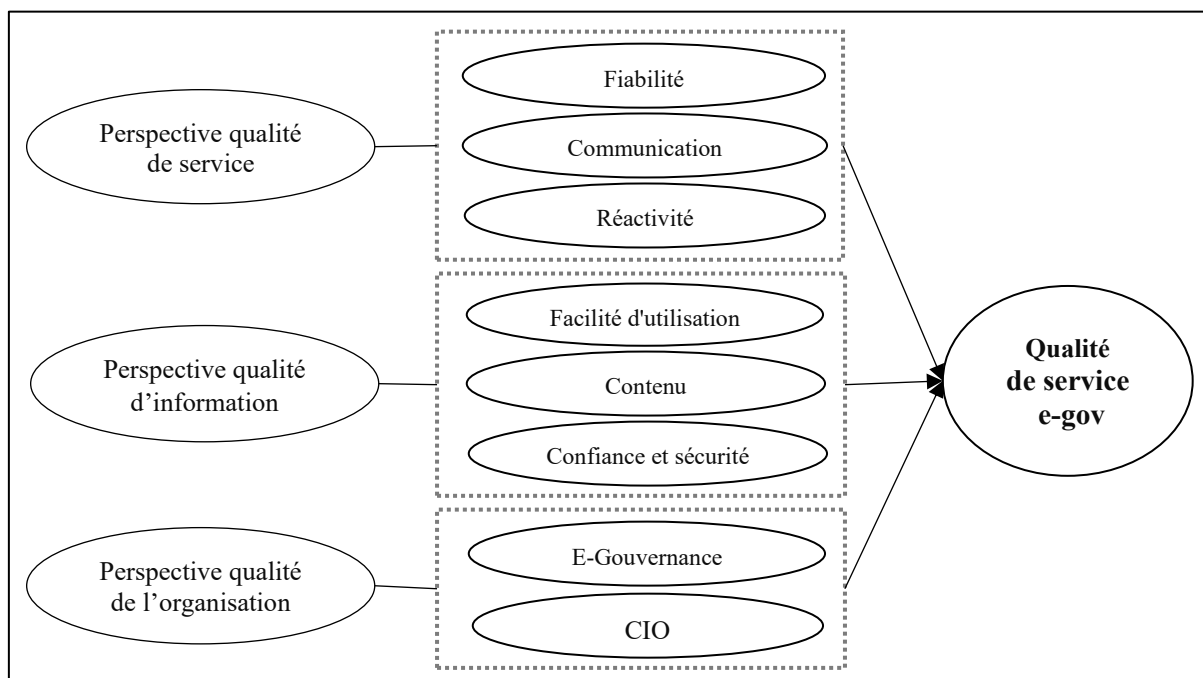


Source : (Osman, et al., 2014)

(Al-Hashmi & Suresha, 2014) ont étendu le modèle D&M IS afin d'évaluer la qualité du système du gouvernement électronique dans le contexte indien. Ils ont identifié plus de 142 variables de qualité pour les trois dimensions : la qualité du système, la qualité de l'information et la qualité du service. Il comporte 18 critères pour la qualité du système, 40 critères pour la qualité du service et 84 critères pour la qualité de l'information. Après trois phases d'itération, 48 variables ont été considérées comme pertinentes pour l'analyse et l'évaluation des trois dimensions de la qualité.

(Nguyen, 2014) a proposé un cadre pour évaluer la qualité de service e-gouvernement, cette étude se concentre sur trois facteurs qui sont : 1/Perspective de la qualité de service (trois dimensions clés ont été sélectionnées pour l'analyse :Fiabilité, Communication et Réactivité) ; 2/ Perspective de la qualité de l'information (trois dimensions clés ont été sélectionnées pour l'analyse : Facilité d'utilisation, Contenu, Confiance et sécurité) ;3/perspective de qualité organisationnelle (deux dimensions clés ont été sélectionnées pour l'analyse :E-Gouvernance et CIO).

Figure 10: modèle de qualité de service e-gouvernement



Source: (Nguyen, 2014)

Cependant, parmi ces études sur la qualité des services du gouvernement électroniques, Plusieurs cadres d'évaluations de qualité de service du gouvernement électronique ont été développés par des chercheurs sur la base des normes de la qualité ISO, par exemple :

(Quirchmayr & al, 2003) ont créé un modèle de qualité du gouvernement électronique (e-GSQ), qui repose sur les normes ISO/IEC 9126, le modèle comprend deux dimensions : service push (côté offre) et service pull (côté demande), avec dix-neuf facteurs de qualité. Le service push met l'accent sur les facteurs de la qualité de l'offre telles que l'exactitude, l'adéquation, la sécurité, l'interopérabilité, la maturité, la récupérabilité du logiciel, tandis que le service pull se focalise sur les facteurs de la qualité de la demande telles que la compréhensibilité, la capacité d'apprentissage, l'opérabilité, la conformité et la confidentialité. (Quirchmayr, Funilkul, & Chutimaskul, 2003)

(Quirchmayr & al, 2007 ; Osama & al, 2013) ont développé d'autres modèles de qualité du gouvernement électronique en se basent sur la norme ISO 9126 et ils ont ajouté des variables telles que la confidentialité, la disponibilité, la lisibilité, le contenu, la navigation et la fiabilité.

(Ulman, Vostrovský, & Tyrychtr, 2013) ont développé une méthode pour évaluer la qualité des services de gouvernement électronique dans le secteur agricole en utilisant le modèle

ISO 25000 SQuaRE (Software Product Quality Requirements and Evaluation). La mesure de la qualité a été réalisée en utilisant des variables telles que l'efficacité, la satisfaction, l'absence de risque et la couverture du contexte.

Le département des réformes administratives et des griefs publics du gouvernement indien en 2005 a mis en place le modèle l'IS 15700 :2005/Sevottam qui se base sur la norme ISO 9000 afin d'améliorer constamment la prestation de services par les organisations gouvernementales. Ce modèle propose des fonctionnalités supplémentaires axées sur le citoyen, comme la charte du citoyen/client, le mécanisme de résolution des réclamations..... etc. (Uthaman & Vasanthagopal, 2017, pp. 99-100)

La qualité des services du gouvernement électronique a été évaluée par (Bhattacharya, Gulla, & Gupta, 2012) en se basant sur des dimensions suivantes : la confidentialité, la sécurité, la convivialité, la cohérence, la fiabilité, l'efficacité et la transparence. Par conséquent, la qualité des services du gouvernement électronique peut jouer un rôle crucial dans l'amélioration de l'efficacité du gouvernement électronique et dans l'accroissement de la satisfaction des citoyens.

Section 2 : la valeur publique de l'E-gouvernement :

En raison de l'expansion d'utilisation des technologies de l'information et de la communication et des services du gouvernement électronique par les citoyens, les gouvernements se retrouvent confrontés au défi de fournir des services qui répondent aux besoins de ces citoyens et qui créent des expériences positives, contribuant ainsi à générer de la valeur publique. (Panagiota, 2018)

Dans cette section nous allons aborder les éléments liés à la création de la valeur publique dans le contexte du gouvernement électronique et comment l'évaluer.

2.1 La valeur publique de l'e-gouvernement :

La théorie de la valeur publique du gouvernement électronique a été abordée dans plusieurs travaux de recherche. Par exemple, (Castelnuovo & Simonetta, 2008) ont souligné que les politiques du gouvernement électronique peuvent être évaluées sur la base de leur capacité à accroître la capacité de l'organisation publique à générer de la valeur publique pour les citoyens en tant qu'utilisateurs, clients, décideurs politiques et opérateurs de l'administration publique.

Selon (Cordella & Bonina, 2012), l'utilisation de la notion de valeur publique offre une approche plus efficace pour étudier les effets sociopolitiques complexes de l'adoption des TIC dans les organisations publiques. Le cadre de la valeur publique propose les réformes du secteur public qui sont présentées à leur tour comme le résultat composite d'attentes partagées par la société en matière d'équité, de confiance et de légitimité, dont les effets seront influencés par les circonstances sociales et politiques.

(Twizeyimana & Andersson, 2019) ont souligné que la réalisation de la valeur publique dans le gouvernement électronique doit être comprise comme la capacité du système de gouvernement électronique à améliorer l'efficacité au sein des organisations gouvernementales, à offrir de meilleurs services aux citoyens et à promouvoir des valeurs sociales telles que la transparence, la démocratie, l'inclusion et la participation.

(Mensah & al, 2021) ont noté que la valeur publique du gouvernement électronique est liée à l'amélioration de la prestation des services publics ainsi qu'elle est considérée par les attentes des citoyens à l'égard du développement et la mise en œuvre du gouvernement électronique par le gouvernement.

De nombreux chercheurs ont classé la valeur publique du gouvernement électronique sous différents angles :

La Commission européenne a synthétisé les différentes catégories de valeurs de l'e-gouvernement :

- 1) La valeur organisationnelle a une relation directe avec l'efficacité et l'efficience opérationnelles des organisations publiques.
- 2) La valeur politique comprend la transparence et l'ouverture du secteur public et la participation des citoyens aux affaires gouvernementales.
- 3) La valeur d'utilisateur se focalise sur le développement de la satisfaction des citoyens à l'égard de la prestation des services publics de l'e-gouvernement. (Bonina & Cordella, 2009) (Thai, 2016, pp. 142-143)

(Bonina & Cordella, 2009) ont identifié deux catégories de valeurs publiques dans le contexte du gouvernement électronique :

- 1) Les valeurs publiques managériales comme l'efficience, l'efficacité et la performance des tâches ;
- 2) Les valeurs publiques démocratiques telles que l'équité, la justice et l'honnêteté.

(Scupola & Mergel, 2022) ont récapitulé les différents types de valeur publique en quatre catégories :

- 1) La valeur économique, présentée en tant qu'économies de coûts grâce à la numérisation ;
- 2) La valeur administrative, représentée par une amélioration des services publics ;
- 3) La valeur sociétale, conçue comme une contribution du secteur public à la société et exprimée en termes d'état de droit ;
- 4) La valeur citoyenne, expliquée par la transparence ou la confidentialité.

2.2 La création de la valeur publique de l'e-gouvernement :

Dans le contexte du gouvernement électronique, la création de la valeur publique est considérée comme un défi majeur pour le gouvernement. Nous présenterons ci-dessous des études axées sur la création de la valeur publique de l'e-gouvernement, par exemple :

Selon (Panagiota, 2018), le gouvernement accorde une grande importance à la fourniture de services aux citoyens pour répondre à leurs besoins. La qualité de ces services, ainsi que d'autres facteurs tels que l'autonomisation des citoyens, le dialogue ouvert, l'ouverture aux mécanismes de collaboration, peuvent encourager la confiance dans le gouvernement, ce qui favorise la création de valeur publique et d'expérience positive.

(Kelly & al, 2002) Reconnaissent le rôle de la qualité de service e-gouvernement fournis aux citoyens dans la création de la valeur publique, qui peut être augmentée par les expériences positives des citoyens en matière de services publics, comme stipule (Magoutas, Chalaris, & Mentza, 2009) que les gestionnaires publics perçoivent les citoyens comme des clients, qui paient des impôts et des taxes et reçoivent une valeur en retour, donc ils doivent offrir des services de qualité aux citoyens afin de répondre à leurs besoins.

(Lee-Geiller, 2019) pour a affirmé dans son étude et après l'analyse de la littérature existante que la création de la valeur publique peut se fait de deux manières : la production interne et la co-production, La production interne s'effectue à travers des processus internes au sein des organisations publiques, tandis que la co-production désigne la production de services publics par les organisations publiques en utilisant des ressources et des capacités externes fournies par d'autres acteurs externes tels que :les entreprises ,les citoyens et les organisations non gouvernementales. Dans le domaine de l'e-gouvernement, les recherches actuelles se concentrent uniquement sur l'impact de l'e-gouvernement sur la création de valeur publique (production interne), identifiant les valeurs générées par le gouvernement électronique, comme le bien-être, la réduction de la pauvreté, la durabilité environnementale, la santé, l'éducation et le développement humain et négligent la co-crédation de la valeur publique (co-production) et la manière dont elle est co-crédée.

(Castelnovo, 2013) a affirmé que les agences gouvernementales accordent une grande importance au concept de valeur publique et à sa création comme les entreprises privées visent à générer de la valeur privée (économique). Ainsi, le gouvernement électronique peut générer de la valeur publique à travers les mécanismes de la création de la valeur (l'efficacité, l'efficience, les améliorations intrinsèques, la transparence, la participation et la collaboration)

Selon (Cordella & Iannacci, 2010), les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle essentiel dans la génération de valeur publique en tant que facilitateurs et comme vecteurs de propositions de valeur. En outre, elles assurent l'application

des principes de valeurs managériales, tels que la responsabilité, l'efficacité et la transparence, ainsi que les principes de valeurs démocratiques tels que l'équité, l'égalité et l'ouverture.

(Pang, Lee, & DeLone, 2014) ont affirmé que les ressources informatiques du gouvernement électronique peuvent générer de la valeur publique en exploitant cinq capacités organisationnelles : la capacité de prestation de services publics, la capacité de co-production, la capacité d'engagement du public, la capacité de renforcement des ressources et la capacité d'innovation dans le secteur.

(Janssen & Helbig, 2016) ont démontré le rôle essentiel des gestionnaires publics et des décideurs politiques dans la maîtrise de nouvelles méthodes et la mise en place des infrastructures afin de saisir les opportunités qui favorisent la création de valeur publique de l'e-gouvernement de manière plus ou moins délibérée comme : la distribution de données, la facilité d'accès en ligne...etc.

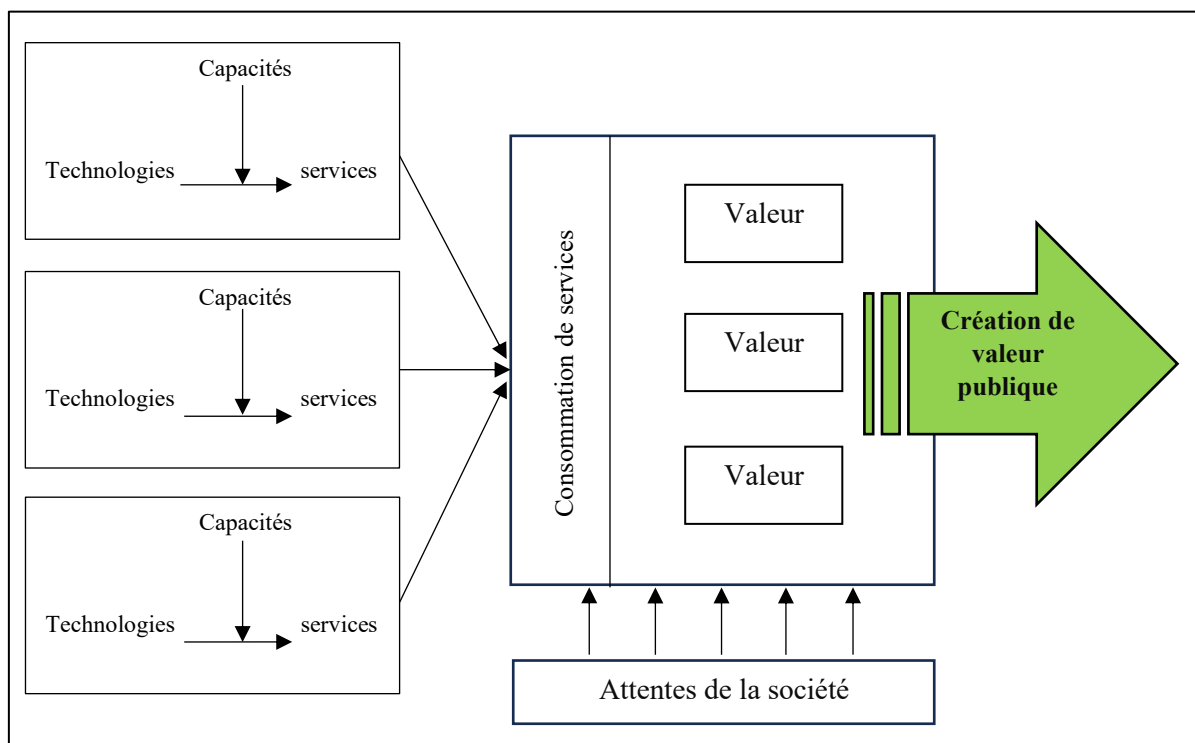
Comme l'ont souligné (Omar & al, 2011) la création de valeur publique de l'e-gouvernement est directement liée à la qualité du service, la qualité de l'information et à la qualité du système. Tandis que (Kearns, 2004) a identifié dans son étude trois dimensions comme sources de création de valeur publique du gouvernement électronique : les services, la confiance et les résultats. (Kelly & al, 2002) ont conclu que même si les services, les résultats et la confiance sont des sources indépendantes de création de valeur publique, ils sont interconnectés et se renforcent mutuellement.

Selon (Yu, 2008), le gouvernement électronique a pour objectif principal de générer de la valeur publique. Cela démontre l'importance que le gouvernement procure à la création de valeur publique à travers l'e-gouvernement : « Les gens expriment leurs préférences, le gouvernement utilise les TIC pour améliorer sa propre capacité à répondre aux besoins des gens et, finalement, une valeur publique est créée ». (Karunasena & Deng, 2012, p. 77)

2.3 Le domaine de création de la valeur publique de l'e-gouvernement :

(Panagiotopoulos & al, 2019, p. 8) ont proposé un cadre conceptuel qui présente le domaine de la création de valeur publique de l'e-gouvernement. Ce cadre rassemble les divers processus de production des services publics, l'impact des technologies sur leur production, les capacités organisationnelles requises pour coordonner et gérer ces processus, ainsi que le résultat global de la création de valeur publique lorsqu'ils sont utilisés. Comme il est illustré dans la figure suivante :

Figure 11 : le domaine de création de la valeur publique



Source : (Panagiotopoulos, Kliavink, & Cordella, 2019, p. 8)

La partie gauche dans la figure ci-dessus montre que les technologies numériques apportent un soutien et une amélioration aux services publics, par exemple, en termes d'efficacité, d'accessibilité, de facilité d'utilisation, de transparence, de responsabilité et de confidentialité, ce point a fait l'objet de nombreuses recherches sur le gouvernement numérique. La réalisation de chaque service est facilitée par la mise en place de technologies et de capacités organisationnelles sous-jacentes, qui découlent de la capacité systématique à mettre en place, intégrer et restructurer des ressources internes et externes. Les capacités peuvent aider à générer de la valeur publique en franchissant les frontières entre les diverses initiatives du gouvernement numérique, qui peuvent se trouver de manière relativement éloignée les unes des autres. Toutes les organisations ne peuvent pas mettre en place toutes les technologies ou développer toutes les capacités nécessaires en raison des caractéristiques institutionnelles, des ressources, du contexte et d'autres facteurs. S'il n'est pas possible de développer des capacités en utilisant des ressources internes, les organisations publiques peuvent utiliser des ressources externes en collaborant avec d'autres acteurs tels que des citoyens, des entreprises privées et des organisations à but non lucratif, afin de co-crée de la valeur publique. En outre, les capacités organisationnelles qui reposent sur des ressources externes et la collaboration avec des acteurs ou bien partenaires externes peuvent restreindre les possibilités de création de valeur

publique ; par exemple, la responsabilité, l'ouverture et l'accès aux données, la flexibilité dans l'utilisation des ressources ou les coûts d'acquisition élevés. Les capacités organisationnelles se concentrent sur l'obtention du meilleur résultat possible en matière de création de valeur publique plutôt que sur l'amélioration des hypothèses de chaque application individuelle de technologie ou d'innovation. Cela se produit lorsque les technologies et les capacités individuelles améliorent les services et répondent à des valeurs publiques concurrentes. Ces valeurs offrent des orientations différentes concernant l'implémentation des technologies et des capacités organisationnelles. Prenons l'exemple des portails de données ouvertes, qui évoquent des valeurs comme la transparence, tandis que l'utilisation d'algorithmes est de plus en plus liée de manière négative à la responsabilité et à d'autres valeurs démocratiques. Les initiatives de l'e-gouvernement comme les données ouvertes qui sont restreintes à un nombre limité de participants requièrent des ressources pour être mis en place et maintenus, ce qui peut entraîner des conséquences néfastes sur l'efficacité et l'égalité dans d'autres types de valeur. Parallèlement, l'utilisation de meilleurs algorithmes peut augmenter l'efficacité et potentiellement l'efficacité des services publics. La consommation combinée de tous les services publics qui ont été produit individuellement, donne lieu à la création de différentes valeurs, comme le montre le cadre au milieu de la figure et la flèche vers la droite.

Sur le côté droit du modèle, la création de valeur publique est le résultat de prestation d'un ensemble de services par le biais d'une configuration des technologies et des capacités. Cette configuration peut se développer au niveau inter-organisationnel ; plusieurs organisations collaborent entre elles pour créer de la valeur publique.

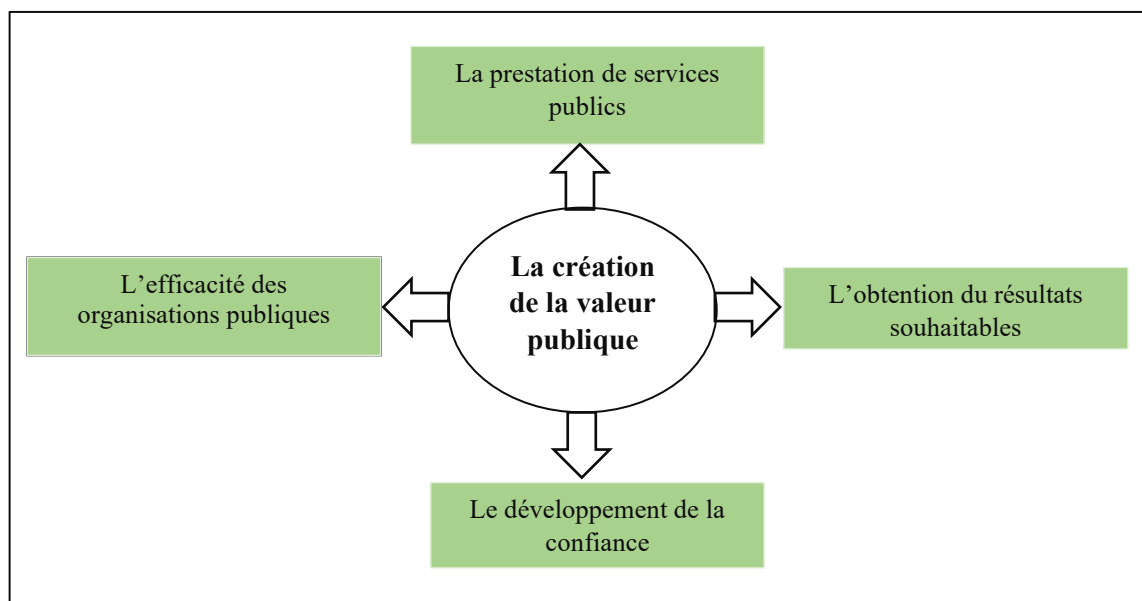
Enfin, comme il est illustré en bas de la figure, la théorie de la valeur publique met en évidence l'importance de répondre aux attentes de la société en établissant un équilibre constant entre ce que les services publics offrent, la façon dont ils sont offerts et ce que la société attend d'eux. Afin de répondre aux attentes de la société au fil du temps, il est nécessaire de modifier la fourniture des services et les facteurs de la création de la valeur publique pour rester réactifs aux développements technologiques et aux changements des attentes de la société, Bien que des impacts positifs soient apparus en termes de création de la valeur publique par le gouvernement électronique, les attentes du public peuvent évoluer ou changer. La création de la valeur publique conformément aux attentes de la société nécessite une modification de la configuration des technologies et des capacités afin de fournir des services publics à la consommation. Ce qui montre également que la création de valeur publique est un défi d'intégration plutôt qu'un défi de mise en place de nouvelles technologies.

2.4 les sources de la valeur publique du gouvernement électronique :

(Kelly & al, 2002) ont identifié les trois principales sources de création de la valeur publique : qualité de la prestation des services publics, réalisation des résultats sociaux et développement de la confiance du public dans le gouvernement, ces sources ont été utilisé par nombreux de chercheurs pour étudier la valeur publique de l'e-gouvernement de différentes manières, (Kearns, 2004) a été le premier qui a utilisé ces sources dans le contexte du gouvernement électronique.

(Karunasena & Deng, 2012) ont identifié quatre sources de la valeur publique du gouvernement électronique en se basant sur les sources de (Kelly & al, 2002): la prestation de services publics, l'obtention du résultats souhaitables, le développement de la confiance et l'efficacité des organisations publiques. La figure 12 montre une représentation graphique des sources de la valeur publique du gouvernement électronique.

Figure 12: les sources de création de la valeur publique de l'e-gouvernement



Source : (Karunasena, Deng, & Singh, 2011)

Dans le tableau suivant se trouve les descriptions de chaque dimension :

Tableau 7: La description des sources de la valeur publique de l'e-gouvernement

Dimensions	Attributs	Descriptions
La prestation de services publics	Information	La disponibilité des informations se réfère à la quantité et au type d'informations accessibles aux

		citoyens via les services du gouvernement électronique.
	Importance	L'importance de l'information reflète la façon dont les citoyens perçoivent et exigent leurs propres besoins.
	Choix	Les citoyens peuvent accéder aux services publics via divers canaux de prestation de services du gouvernement électronique.
	Équité	L'équité de la prestation des services de gouvernement électronique se reflète dans la disponibilité des services de gouvernement électronique pour l'ensemble des citoyens.
	Réduction des coûts	Il fait référence à la réduction des coûts liés à l'utilisation des services publics grâce au gouvernement électronique par rapport aux services gouvernementaux traditionnels. Ce qui permet aux citoyens d'économiser de l'argent.
	Satisfaction des citoyens	L'expérience des citoyens dans l'utilisation des services du gouvernement électronique reflète leur satisfaction à l'égard de ces services.
	Adoption des services	L'adoption du gouvernement électronique est mesurée par le nombre des citoyens qui ont utilisé au moins un service du gouvernement électronique.
L'obtention du résultats souhaitables	Résultats directs	Les résultats directs font référence à l'obtention des résultats souhaitables pour des circonscriptions particulières grâce au gouvernement électronique.
	Résultats intermédiaires	Les résultats intermédiaires désignent l'obtention des résultats souhaitables pour un secteur entier grâce au gouvernement électronique.
	Résultats finaux	Les résultats finaux font référence à l'obtention des résultats souhaitables pour l'ensemble de la société ou de l'économie grâce au gouvernement électronique.
Le développement de la confiance	Sécurité et confidentialité	La sécurité et la confidentialité se reflètent dans la gestion sécurisée des informations personnelles des

		citoyens lors de l'utilisation des services du gouvernement électronique.
	Transparence	La transparence dans le domaine du gouvernement électronique se réfère à la façon dont une organisation gouvernementale dévoile son travail, ses processus de prendre la décision et ses procédures au public.
	Confiance	La confiance dans les services du gouvernement électronique est affectée par les perceptions des citoyens sur les services fournis à travers le gouvernement électronique
	Participation	La participation des citoyens aux actions gouvernementales telles que le processus de prise de décision afin de contribuer à une meilleure gouvernance.
L'efficacité des organisations publiques	Efficienc	L'efficacité se reflète dans l'amélioration de la rentabilité des investissements dans les organisations publiques.
	Responsabilité	La responsabilité du gouvernement envers ces citoyens se reflète dans le nombre d'organisations publiques qui diffusent des informations en ligne.
	Perceptions des citoyens	Les perceptions des citoyens se reflètent dans leurs opinions positives ou négatives sur les services d'administration électronique fournis par les organisations publiques.

Source : a été élaboré par nous même à partir de ces références (Mensah, Luo, & Thani, 2021, p. 4) et (Thai, 2016, pp. 142-143)

2.5 Les parties prenantes de l'e-gouvernement dans le concept de la valeur publique :

(Chircu A. M., 2008) a mené une analyse de la littérature existante, et à partir de cette analyse, il a synthétisé et identifié les multiples parties prenantes sur lesquelles reposent l'approche de la valeur publique du gouvernement électronique. Comme le montre le tableau ci-dessus :

Tableau 8: les types des parties prenantes du gouvernement électronique

Types des parties prenantes	Références sur la littérature
Organisme gouvernemental - utilisateurs (direction et employés)	(Fountain & Osorio-Urzuza, 2001); (Moon, 2002); (Accenture, 2004); (European Union, 2003); (McGregor & Holman, 2004); (Kawalek & Wastall, 2004) ; (Irani & al, 2005) ; (Chircu & Lee, 2003)
Organisme gouvernemental - Groupe informatique 'IT'	(Irani & al, 2005)
Fonctionnaires élus	(Moon, 2002); (Chircu & Lee, 2003); (Cho & Choi, 2004); (Ho & Ni, 2004); (Kawalek & Wastall, 2004); (Irani & al, 2005)
Citoyens - général	(Mohen & Glidden, 2001); (La Porte, Demchak, & Friis, 2001); (Moon, 2002); (United Nations, 2003); (European Union, 2004); (Gilbert, Balestrini, & Littleboy, 2004); (Kawalek & Wastall, 2004); (Ke & Wei, 2004); (McGregor & Holman, 2004); (West, 2004)
Citoyens - groupes spécifiques (handicapés, défavorisés, etc.)	(Phillips & Von Spakovsky, 2001); (Deakins & Dillon, 2002); (Becker, 2005)
Entreprises	(Moon, 2002); (European Union, 2004); (McGregor & Holman, 2004)
Autres organisations gouvernementales pour but non lucratif	(Whitson & Davis, 2001); (Moon, 2002); (Chan, Pan, & Tan, 2003); (Chircu & Lee, 2003); (European Union, 2003); (European Union, 2004)

Source: (Chircu A. M., 2008)

2.6 L'évaluation de la valeur publique de l'e-gouvernement :

Dans le cadre de l'évaluation du gouvernement électronique, la majorité des recherches montrent qu'il s'agit d'un sujet complexe et difficile à étudier. La complexité réside dans la diversité des perspectives impliqués dans l'évaluation, ainsi que, la difficulté de quantifier les bénéfices de l'e-gouvernement. En réponse à l'échec de l'évaluation du gouvernement

électronique, les chercheurs ont manifesté leur intérêt pour l'utilisation du concept de valeur publique dans le cadre d'évaluation du gouvernement électronique. (Kamau & Wausi, 2015) Actuellement, Il existe dans la littérature plusieurs cadres d'évaluation de la valeur publique de l'e-gouvernement, par exemple :

(Kearns, 2004) a développé un cadre théorique d'évaluation de la valeur publique de l'e-gouvernement basé sur les indicateurs suivants : la disponibilité des services et informations électroniques, l'adoption des services d'administration électronique, la disponibilité du choix, la satisfaction des citoyens à l'égard des services du gouvernement électronique, le niveau d'importance des services électroniques pour les citoyens, l'équité de la prestation des services du gouvernement électronique, la réalisation des résultats et le développement de la confiance des citoyens dans les organisations publiques qui adopte l'e-gouvernement.

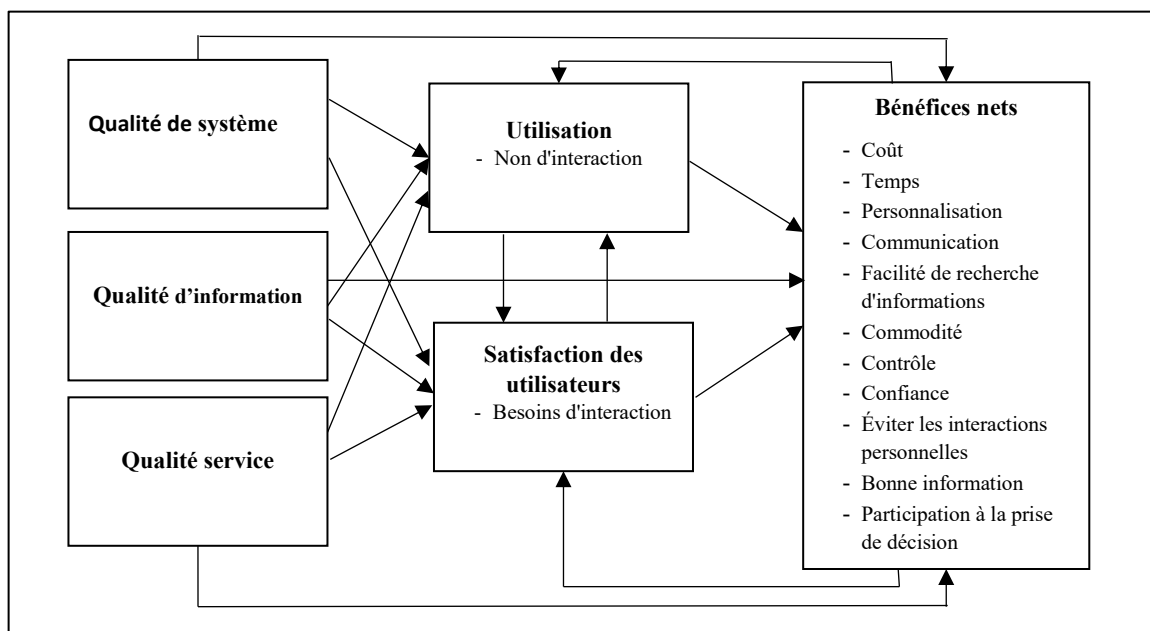
(Golubeva, 2007) a proposé un cadre pour évaluer la valeur générale du gouvernement électronique basé sur des variables : la facilité d'utilisation, la transparence, l'ouverture, l'interactivité et la centralité des services électroniques sur le citoyen.

Un cadre d'évaluation de la valeur publique du gouvernement électronique a été développé par (Grimsley & Meehan, 2007) ont testé et validé empiriquement dans le cas du Royaume-Uni. Ce cadre est basé sur quatre variables (la prestation de services, les résultats liés aux services de l'e-gouvernement, la satisfaction des citoyens et la confiance) et trois dimensions médiatrices expérientielles (bonne information, contrôle personnel et influence).

(Heeks, 2008) a présenté un ensemble d'indicateurs pour évaluer la valeur publique du gouvernement électronique en se basant sur la qualité de la prestation de services publics, la réalisation des résultats socialement souhaitables et le développement de la confiance grâce au gouvernement électronique.

(Scott, DeLone, & Golden, 2009) ont utilisé le modèle de succès des SI de (DeLone & McLean, 2003) pour développer et proposer un cadre de mesure du succès de l'e-gouvernement basé sur le concept de la valeur publique du point de vue du citoyen. En identifiant les onze dimensions des bénéfices nets : coût, temps, personnalisation, communication, facilité de recherche d'informations, commodité, contrôle, confiance, éviter les interactions personnelles, bonne information et participation à la prise de décision. Ce cadre évalue l'impact de la qualité des TI (qualité de l'information, qualité des systèmes et qualité du service) sur les mesures de succès (utilisation, satisfaction des utilisateurs et bénéfices nets) de l'e-gouvernement.

Figure 13: un modèle de succès du gouvernement électronique



Source: (Scott, DeLone, & Golden, 2009)

Un cadre conceptuel a été développé par (Mills, Carter, & Belanger, 2010) pour évaluer la valeur du service public dans le contexte du gouvernement électronique. Ils ont introduit le concept de valeur perçue à partir de la littérature sur les services afin d'illustrer la création de valeur publique dans le secteur public. (Mills, Carter, & Belanger, 2010) ont suggéré que la satisfaction et la qualité du service influencent la création de la valeur perçue du gouvernement électronique, ce qui entraîne une augmentation de l'intention d'utilisation des services du gouvernement électronique et de la confiance du public.

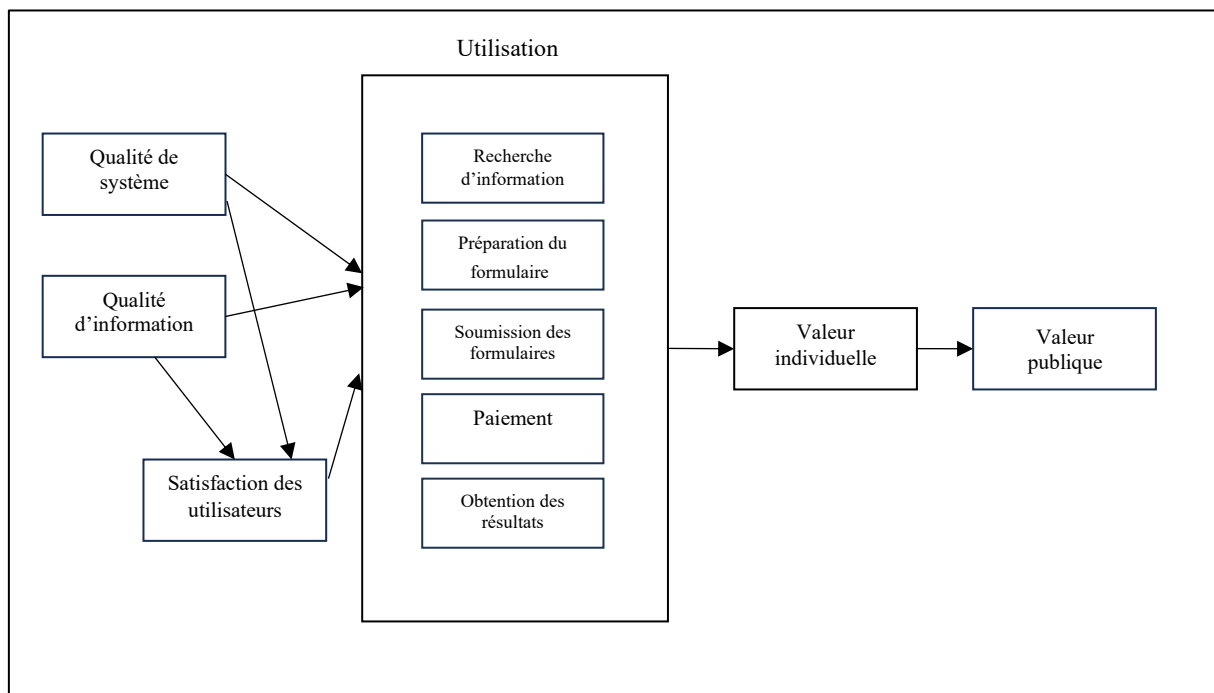
(Khayri, Helana, & Rosemary, 2011) ont mené une étude qui porte sur l'évaluation de la valeur publique de l'e-gouvernement en tenant compte des variables suivantes : la qualité des services publics incluant ces trois dimensions (qualité du service, qualité de l'information et qualité du système) qui a été développé par (DeLone & McLean, 2003), la réalisation des résultats de l'e-gouvernement et la confiance entre les citoyens et les organisations publiques qui ont été proposées par (Kearns,2004). Le but de cette étude est d'examiner l'impact de ces trois variables sur la valeur publique.

(Karunasena & Deng, 2012, p. 78) ont suggéré un cadre pour évaluer la valeur publique de l'e-gouvernement au Sri Lanka. Deux variables ont été utilisées dans ce cadre d'évaluation : la fourniture de services publics par l'e-gouvernement et l'efficacité des organisations publiques. La première variable évalue la valeur publique de la fourniture de services d'e-gouvernement, comporte les dimensions : (a) la qualité d'informations fournis, (b)

la prestation de services électroniques (c) de l'orientation utilisateur des informations et de services d'e-gouvernement. La deuxième variable évalue la manière dont l'e-gouvernement améliore l'efficacité des organisations publiques, inclue les dimensions : (a) l'efficacité d'organisation, (b) l'ouverture, (c) la réactivité et (d) la durabilité environnementale.

Un modèle a été développé par (Luna-Reyes, et al., 2017) dans le but de comprendre la création de valeur publique à travers les services électroniques du point de vue du citoyen. Ce modèle a été inspiré du modèle de (DeLone & McLean, 2003) et s'appuie sur une enquête quantitative pour évaluer les relations entre les facteurs suivants : la qualité du système, la qualité de l'information, la satisfaction des utilisateurs, l'utilisation du système, la valeur individuelle et la valeur publique comme le montre la figure 14 :

Figure 14: un modèle d'évaluation de la valeur publique



Source : (Luna-Reyes, et al., 2017)

La conclusion du chapitre

Ce chapitre met en évidence les fondements conceptuels du gouvernement électronique à travers la présentation de ses catégories, ses domaines et ses phases de développement, ainsi, les différents modèles d'évaluation de la qualité de service e-gouvernement. Il souligne le rôle central des TIC dans la transformation des organisations publiques, l'optimisation des processus administratifs, ainsi que l'amélioration de la prestation des services publics et leur rôle dans l'apparition de l'e-gouvernement.

Dans ce contexte, nous avons retenu que l'objectif principal de l'e-gouvernement est d'augmenter l'efficacité du gouvernement et d'atteindre la satisfaction des citoyens. En outre, ce chapitre présente également la notion de la valeur publique produite par l'e-gouvernement en expliquant comment l'utilisation des TIC par le gouvernement dans la prestation des services publics permet de générer les différents types de valeurs pour les parties prenantes. Enfin, il identifie les sources de création de la valeur publique de l'e-gouvernement : la prestation de services publics, l'obtention du résultats souhaitables, le développement de la confiance et l'efficacité des organisations publiques.

Chapitre III

Cadre méthodologique et terrain de la recherche

Introduction du chapitre

Suite à la présentation du cadre théorique de notre étude de recherche, ainsi qu'à l'éclaircissement des concepts de gouvernement électronique et de valeur publique dans les deux chapitres précédents, notre travail vise à vérifier empiriquement la contribution du gouvernement électronique à la création de la valeur publique en Algérie.

L'objectif de ce chapitre est de décrire la méthodologie utilisée dans notre étude. Celui-ci est divisé en deux sections :

Dans la première section, nous présentons d'abord le paradigme épistémologique et le mode de raisonnement adoptés. Nous consacrons ensuite la deuxième partie à la construction du modèle conceptuel, à la définition des variables et à la formulation des hypothèses de recherche. Enfin, cette section se conclura par la présentation de la méthode d'échantillonnage, ainsi que des procédures de collecte et d'analyse des données.

La deuxième section sera consacrée à la présentation d'un aperçu de la numérisation des différents secteurs en Algérie. Par la suite, nous décrirons le terrain de recherche, à savoir le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique.

Section 01 : Méthodologie et cadre conceptuel de la recherche

Dans cette section, nous présenterons tout d'abord le cadre conceptuel et la posture épistémologique qui encadrent notre recherche. Nous définirons ensuite l'approche méthodologique adoptée, avant de décrire les instruments de collecte et d'analyse des données utilisés pour atteindre les objectifs de notre étude.

1.1 Cadre conceptuel de la recherche

Notre recherche vise à évaluer la contribution du gouvernement électronique à la création de la valeur publique en Algérie. Afin d'atteindre les objectifs fixés, nous avons élaboré un modèle conceptuel à partir de la revue de la littérature, puis formulé nos hypothèses de recherche. Les détails de ces éléments seront présentés dans les parties qui suivent.

1.1.1 Revue de littérature

Des études antérieures ont examiné la relation entre le gouvernement électronique et la valeur publique, et ont mis en évidence le rôle essentiel du gouvernement électronique dans la création de cette valeur. Notre étude s'inscrit dans la continuité de ces travaux scientifiques. Dans ce qui suit, nous présenterons un aperçu de quelques-unes de ces recherches :

- Étude intitulée: « **Co-production in digital transformation of public administration and public value creation, The case of Denmark** »; élaboré par Ada Scupola et Ines Mergel; Government Information Quarterly 39; 2022.

L'objectif de cette recherche était de comprendre comment les administrations publiques peuvent transformer numériquement la prestation des services publics en mobilisant des approches de co-production, afin de créer de la valeur publique.

La collecte des données a été effectuée à travers des entretiens semi-directifs auprès de 13 experts DBA (Danish Business Authority) .

Les résultats de l'enquête empirique montrent le rôle important de la co-production dans la formulation des politiques et stratégies numériques nationales et dans les phases de la transformation numérique de l'administration publique au Danemark et par la suite dans la création de la valeur publique.

- Étude intitulée : « **Understanding the drivers of the public value of e-government: Validation of a public value e-government adoption model** »; élaboré par Isaac Kofi Mensah, Guohua Zeng and Deborah Simon Mwakapesa; *Frontiers in Psychology*; 2022.

Le but de cette étude était d'examiner les facteurs qui déterminaient la valeur publique du gouvernement électronique. Pour ce fait, un questionnaire a été distribué auprès de 517 citoyens chinois.

Les résultats de l'analyse indiquent que des facteurs tels que la qualité de l'information, les paramètres de la prestation de service, l'orientation d'utilisateur, l'efficacité, l'ouverture et la réactivité sont significativement liés à la valeur publique du gouvernement électronique. De plus, le travail de recherche a confirmé que la valeur publique de l'e-gouvernement a un impact direct sur l'intention d'adoption des services du gouvernement électronique.

- Étude intitulée : « **Measuring Public Value Through Local E-Government** »; élaboré par Kevin De Leebeeck; *MPA Major Research Papers*; 2022.

Ce projet de recherche visait à évaluer la relation entre les TIC et le concept de la valeur publique et déterminer les thèmes de la valeur publique où les collectivités locales devraient concentrer leurs efforts pour améliorer leur présence numérique.

La valeur publique numérique a été évalué selon les éléments clés suivants : efficacité ; qualité de la prestation de services ; confiance et légitimité ; et atteinte des résultats.

Une étude quantitative a été menée pour répondre à la problématique de recherche suivante : Comment les administrations locales de l'Ontario devraient-elles tirer parti de l'utilité de leurs sites web pour maintenir la valeur publique numérique après la COVID-19 ?

Les résultats de cette étude montrent que la qualité de la prestation des services, la confiance et la légitimité représentent les facteurs qui impactent le plus la création de la valeur publique numérique. Notamment, le facteur de l'efficacité possède le plus grand potentiel d'amélioration sur lequel les gouvernements locaux devraient se concentrer afin de renforcer sa contribution à la création de la valeur publique.

- Étude intitulée : « **E-government success assessment from a public value perspective** »; élaboré par Majdi Mellouli & al ; *International Review of Public Administration* ; 2020.

Cette étude avait pour objectif de proposer et tester un modèle de réussite de l'e-gouvernement du point de vue des employés du gouvernement, en revanche, ce travail de

recherche se base sur le modèle de réussite des SI de DeLone et McLean (D&M) et sur la perspective de la valeur publique du gouvernement électronique.

A travers l'ensemble des variables qui sont divisées en deux catégories ; variables indépendantes (qualité système, qualité information et qualité de service) et les variables médiatrices (l'intention d'utilisation et la satisfaction des utilisateurs). Ils ont pu évaluer les deux dimensions principales de la valeur publique de l'e-gouvernement qui sont ; la performance organisationnelle et la durabilité environnementale.

121 réponses exploitables ont été obtenues lors de la distribution du questionnaire auprès des employés du gouvernement.

Les résultats de l'enquête montrent que l'intention d'utilisation du système fiscal et la satisfaction des utilisateurs conduisent à une valeur publique mesurée par la performance organisationnelle et la durabilité environnementale.

- Étude intitulée : « **Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case** »; élaboré par Antonio Cordella; Government Information Quarterly; 2019.

Cette étude cherchait à analyser l'efficacité de la configuration GaaP (Government as a platform) qui a aidé l'administration à fournir des services publics qui répondent aux attentes sociales et d'étudier son impact sur la création de la valeur publique.

Pour atteindre les objectifs de la recherche, 10 entretiens semi-directifs ont été menés auprès des députés et des cadres supérieurs directement impliqués dans la planification de la réforme numérique et responsables du développement des plateformes et d'autres composantes du projet GaaP.

Les résultats montrent que l'orchestration des caractéristiques de configuration GaaP peut permettre à l'administration publique italienne de créer de la valeur publique, en l'occurrence une mauvaise orchestration des GaaP peut aussi freiner la création de valeur publique.

- Étude intitulée : « **Public value creation in digital government** »; élaboré par Panos Panagiotopoulos & al ; Government Information Quarterly ; 2019.

Cet article vise à fournir un nouveau point de référence sur la création de valeur publique de l'e-gouvernement, en adoptant une approche analytique de la littérature dans un ensemble comportant six articles qui apportent de nouvelles perspectives sur la manière dont les technologies numériques soutiennent la création de valeur publique et s'appuient sur leurs contributions.

Un modèle a été proposé qui a cartographié les processus de création de valeur publique de l'e-gouvernement. Il relie les différents processus par lesquels les services publics sont produits, l'impact des technologies sur la production de ces services, les capacités organisationnelles nécessaires pour coordonner et gérer les processus de production de services et le résultat intégré de la création de valeur publique lorsque les services sont consommés.

- Étude intitulée : « **Evaluation of the Public Value of E-Government Services in Ethiopia: Case of Court Case Management System** »; élaboré par Lemma Lessa et Alemayehu Tsegaye; ICEGOV '19: Proceedings of the 12th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance; 2019.

Cette étude avait pour but d'évaluer la valeur publique des services d'e-gouvernement et d'identifier les défis liés à la satisfaction de cette valeur publique devant la Cour suprême fédérale.

Pour atteindre ces objectifs, la méthode mixte (qualitative et quantitative) a été utilisée afin de mieux analyser la valeur publique des services du gouvernement électronique. Ainsi que le cadre d'analyse se base sur trois dimensions principales : (i) la prestation de services publics de qualité, (ii) l'efficacité des organisations publiques et (iii) l'obtention de résultats socialement souhaitables. Un questionnaire a été administré auprès de 421 citoyens et des entretiens ont été réalisés auprès de CIO, le chef d'équipe et 2 experts du département TIC du FSC

Les résultats de l'étude ont montré que la majorité des répondants ont une attitude négative vis-à-vis des variables d'évaluation.

- Étude intitulée : « **The public value of E-Government – A literature review** »; élaboré par Jean Damascene Twizeyimana & Annika Andersson; Government Information Quarterly; 2019.

L'objectif de cette étude était de proposer un cadre conceptuel descriptif permettant de mieux comprendre la notion de la valeur publique de l'e-gouvernement.

Pour ce faire, ce travail analyse les recherches existantes ainsi que l'état actuel de la recherche sur ce sujet. Cette étude a mis en évidence un manque notable de recherche sur la valeur publique de l'e-gouvernement.

A partir de la littérature étudiée, les dimensions de la valeur publique de l'e-gouvernement ont été regroupées en trois grandes dimensions : l'amélioration des services publics, l'amélioration de l'administration et l'amélioration de la valeur sociale.

- Étude intitulée : « **The Creation of Public Value Through E-government in the Sultanate of Oman** »; élaboré par Al-Rawahi, Khalid; Loughborough University, 2019.

Cette étude cherchait à examiner comment l'e-gouvernement peut faciliter la création de la valeur publique.

Une approche qualitative a été choisie, en utilisant l'analyse des entretiens semi-directifs menés auprès de (direction générale, équipe opérationnelle, équipe informatique, personnel d'administration, étudiants) à Oman et une analyse de la littérature.

Les résultats de cette étude ont abouti à un nouveau modèle heuristique de création de la valeur publique du gouvernement électronique. Ce modèle apporte un éclairage sur les mécanismes par lesquels l'e-gouvernement peut générer de la valeur publique dans une démocratie émergente et présente le processus de création comme un processus d'apprentissage itératif et continu visant à aligner les perceptions des citoyens en matière de valeur publique sur les capacités opérationnelles d'une organisation, grâce à un environnement d'autorisation approprié. Les résultats de l'étude fournissent également des orientations pour améliorer les capacités opérationnelles nécessaires à la création de la valeur publique.

- Étude intitulée : « **Public value of e-government services through emerging technologies** » ; élaboré par David Valle-Cruz ; International Journal of Public Sector Management ; 2018.

L'objectif de cet article était d'identifier les facteurs qui influencent les services d'e-gouvernement à générer de la valeur publique grâce aux technologies émergentes.

Cinq facteurs ont été utilisés pour étudier l'impact des services e-gouvernement sur la création de la valeur publique : les stratégies anti-corruption, l'accès à l'information publique, les plateformes de transparence (WPI), les médias sociaux et les bornes de services (les kiosques). Un échantillon aléatoire simple de 157 citoyens au Mexique a été choisi pour collecter les données à l'aide d'un questionnaire,

Le résultat du test de la régression linéaire multivariée a démontré que les technologies émergentes renforcent la génération de valeur publique à travers les mécanismes suivantes : les stratégies anti-corruption, l'accès à l'information et la protection des données privés (des données ouvertes), et la prestation des services en ligne.

- Étude intitulée : « **The Public Value Creation of e-Government: An Empirical Study from Citizen Perspective** »; élaboré par Olusegun Agbabiaka; in Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, Galway, Ireland; 2018.

Cet article s'intéressait à l'étude des différents types de la valeur publique qui sont souhaités comme résultats de l'e-gouvernement ainsi que les facteurs qui sont importants pour prédire la création de la valeur publique de point de vue des citoyens.

Pour atteindre ses objectifs, l'étude adopte un modèle théorique intégrant deux courants de recherche : (i) le modèle de réussite des SI de DeLone et McLean et (ii) la valeur publique. Tout en basant sur les variables suivantes : les variables indépendantes (qualité de service, qualité de l'information, qualité du système), la variable dépendante (bénéfices nets) et des variables intermédiaires (la satisfaction des citoyens, la confiance des citoyens dans l'e-gouvernement).

Une méthode quantitative a été choisie pour réaliser cette recherche, en suite un questionnaire a été distribué auprès de 220 citoyens ayant déjà utilisé un service G2C au Nigeria.

Les résultats ont permis d'identifier la démocratie (valeur politique), la réflexivité (valeur sociale) et la productivité (valeur économique) comme trois types de la valeur publique souhaités par les citoyens. En outre, ils ont montré que la qualité du service est le facteur clé et le plus important pour prédire la satisfaction et la confiance des citoyens envers les services du gouvernement électronique, tandis que la qualité du service et la satisfaction des citoyens sont toutes deux importantes variables pour prédire les bénéfices nets.

- Étude intitulée : « **Empirically Testing the Public Value Based Conceptual Framework for Evaluating E-Government Performance in Vietnam** »; élaboré par Thai Thanh Ha; Modern Economy, 2016.

Cette recherche se proposait d'évaluer la performance de l'e-gouvernement à la lumière de la valeur publique au Vietnam.

Pour ce faire, les chercheurs ont adopté le cadre conceptuel développé par Karunasena et Deng afin de réaliser le test empirique dans le contexte Vietnamien.

L'enquête a été conduite auprès d'un échantillon de 192 citoyens à l'aide d'un questionnaire pour collecter les données.

Les résultats de l'analyse ont confirmé trois dimensions qui créent de la valeur publique par la performance de l'e-gouvernement sont : l'efficacité des organisations publiques ; la prestation des services publics ; la confiance et transparence.

Ces trois dimensions forment le cadre conceptuel retenu pour l'évaluation de la performance de l'administration électronique au Vietnam, permettant de démontrer l'impact des services e-gouvernement sur la création de la valeur publique.

- Étude intitulée : « **Measuring eGovernment success: a public value approach** »; élaboré par Murray Scott, William DeLone et William Golden; European Journal of Information Systems, 2015.

Cette étude avait pour objectif de développer un nouveau modèle de mesure de la réussite de l'e-gouvernement, fondé sur l'approche de la valeur publique (bénéfices nets). Pour ce faire, les auteurs ont mobilisé le cadre conceptuel du modèle de réussite des systèmes d'information de DeLone et McLean.

L'enquête quantitative a été réalisée auprès de 347 utilisateurs expérimentés des sites Web 2.0 du gouvernement américain, à l'aide d'un questionnaire structuré. En complément, une analyse de contenu de la littérature a été conduite afin d'identifier les dimensions des bénéfices nets associés à la valeur publique.

Les résultats valident empiriquement la fiabilité et la pertinence du modèle proposé, en identifiant neuf dimensions déterminantes des bénéfices nets qui expliquent une grande partie des perceptions des citoyens sur le succès de l'e-gouvernement : coût, temps, convenance, personnalisation, communication, facilité de récupération d'informations, confiance, bonne information et participer à la prise de décision.

- Étude intitulée : « **Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka** »; élaboré par Kanishka Karunasena & Hepu Deng ; Government Information Quarterly, 2012.

Cette étude visait à identifier les facteurs critiques pour évaluer la valeur publique de l'e-gouvernement au Sri Lanka.

Pour atteindre cet objectif, un cadre conceptuel est développé en se basant sur l'analyse de la revue de la littérature, ce dernier a été testé et validé empiriquement à partir d'une enquête par questionnaire au Sri Lanka auprès de 276 citoyens

Les résultats de l'étude ont montré que la qualité de l'information et des services, l'orientation d'utilisateur, l'efficacité et la réactivité des organisations publiques, et les contributions des organisations publiques, la contribution à la durabilité environnementale sont les facteurs critiques pour évaluer la valeur publique de l'e-gouvernement au Sri Lanka.

L'analyse de la littérature existante sur le gouvernement électronique et la création de la valeur publique a permis de dégager les principales contributions théoriques et empiriques, ainsi que plusieurs constats notables. La plupart des travaux de recherche s'accordent sur le fait que l'e-gouvernement constitue un levier stratégique pour l'amélioration de la qualité des services publics et le renforcement de l'efficacité des organisations publiques. Ces effets positifs influencent directement la satisfaction des usagers et, par conséquent, la création de la valeur publique.

Cependant, ces travaux n'ont abordé que certains aspects du phénomène et n'ont pas mis en lumière d'autres dimensions importantes, ce qui a engendré des lacunes dans la littérature, notamment en ce qui concerne les pays en développement, et plus particulièrement le cas de l'Algérie. En outre, la majorité des recherches reposent sur des approches essentiellement théoriques, révélant ainsi un manque d'études empiriques.

Ces constats soulignent la nécessité de poursuivre les investigations dans cette thématique et confirment la pertinence et l'originalité de notre travail, qui cherche à étudier empiriquement la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique dans le contexte algérien. Ce sujet n'ayant jamais été exploré dans les études précédentes en Algérie, cette recherche constitue également une tentative de combler une lacune identifiée dans la littérature existante.

1.1.2 Modèle conceptuel de la recherche

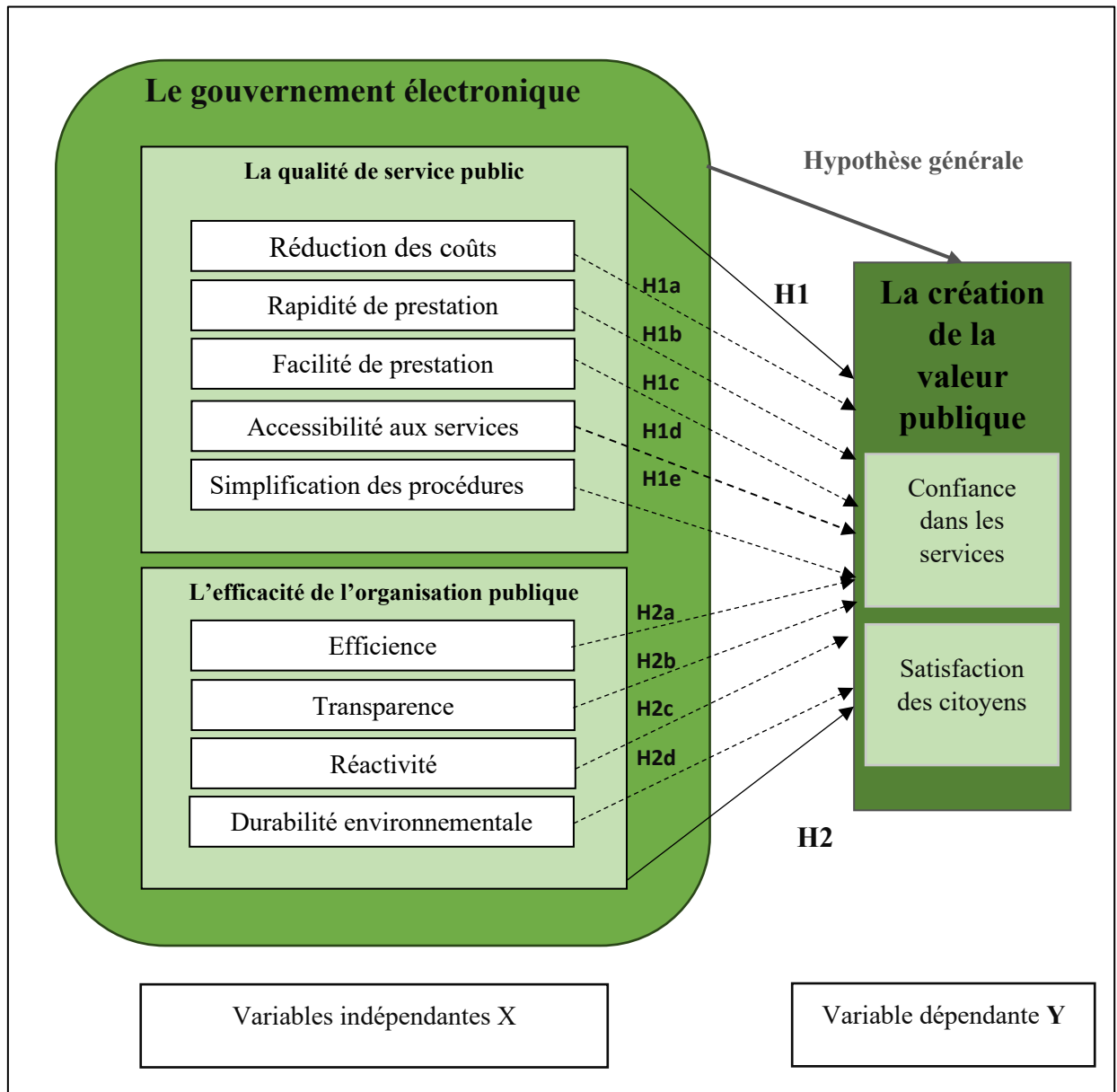
En nous appuyant sur le cadre théorique présenté précédemment et sur les travaux de recherche mentionnés dans la revue de la littérature, nous avons élaboré notre modèle conceptuel visant à évaluer l'impact du gouvernement électronique sur la création de la valeur publique.

Ce modèle distingue deux grandes dimensions de la recherche :

- La qualité du service public, et
- L'efficacité de l'organisation publique,

Comme l'illustre la figure ci-dessous.

Figure 15: le modèle conceptuel de la recherche



Source : Réalisé par nos soins

1.1.2.1 Variables de l'étude

Après la modélisation du cadre conceptuel de notre recherche, portant sur la relation entre le gouvernement électronique et la création de la valeur publique en Algérie, nous présentons à présent les variables retenues dans cette étude.

➤ Variable dépendante Y (variable à expliquer)

La variable dépendante de notre modèle de recherche est la valeur publique, elle se base sur deux dimensions principales à savoir : la satisfaction des citoyens et la confiance des citoyens dans les services fournis par le gouvernement.

➤ Variables indépendantes X (variables explicatives)

La variable indépendante de notre recherche, à travers laquelle nous cherchons à expliquer la variable dépendante, est le gouvernement électronique.

Cette variable comprend deux dimensions principales, à savoir :

- La qualité du service public, mesurée à travers plusieurs indicateurs : la réduction des coûts, la rapidité de la prestation de service, la facilité d'accès, l'accessibilité aux services et aux informations, ainsi que la simplification des procédures ;
- L'efficacité de l'organisation publique, évaluée à partir d'indicateurs tels que l'efficience, la transparence, la réactivité et la durabilité environnementale.

1.1.2.2 Hypothèses de la recherche

Après avoir sélectionné nos variables de recherche et afin de répondre à notre problématique, nous avons proposé les hypothèses suivantes :

L'hypothèse principale : le gouvernement électronique a un impact positif et significatif sur la création de la valeur publique en Algérie.

De cette hypothèse principale découlent les onze (11) sous hypothèses suivantes :

H1 : la qualité de service public de l'e-gouvernement du MESRS peut contribuer à la création de la valeur publique en Algérie ;

H1.a : la qualité de service public de l'e-gouvernement du MESRS a un impact sur la création de la valeur publique à travers la réduction des coûts des services ;

H1.b: la qualité de service public de l'e-gouvernement du MESRS a un impact sur la création de la valeur publique à travers la rapidité de traitement et d'accès aux services ;

H1.c : la prestation du service public de l'e-gouvernement du MESRS a un impact sur la création de la valeur publique à travers la facilité d'utilisation et de prestation des services ;

H1.d : la qualité du service public de l'e-gouvernement du MESRS a un impact sur la création de la valeur publique à travers l'accessibilité aux services et informations ;

H1.e : la qualité du service public de l'e-gouvernement du MESRS a un impact sur la création de la valeur publique à travers la simplification des procédures ;

H2 : l'efficacité de l'organisation publique (MESRS) qui adopte l'e-gouvernement peut contribuer à la création de la valeur publique en Algérie ;

H2.a : l'efficacité de l'organisation publique (MESRS) qui adopte l'e-gouvernement a un impact sur la création de la valeur publique à travers l'efficience dans l'atteinte des résultats ;

H2.b: l'efficacité de l'organisation publique (MESRS) qui adopte l'e-gouvernement a un impact sur la création de la valeur publique à travers la transparence de l'organisation ;

H2.c : l'efficacité de l'organisation publique (MESRS) qui adopte l'e-gouvernement a un impact sur la création de la valeur publique à travers la réactivité ;

H2.d : l'efficacité de l'organisation publique (MESRS) qui adopte l'e-gouvernement a un impact sur la création de la valeur publique à travers la durabilité de l'environnement.

1.2 Choix méthodologique

Tout travail de recherche doit être positionné sur le plan épistémologique, suivre une démarche de raisonnement rigoureuse et adopter une approche méthodologique clairement définie. Dans cette partie, nous allons détailler chacun de ces aspects.

1.2.1 Positionnement épistémologique de la recherche

Le tableau ci-dessous présente les différences entre les trois paradigmes les plus couramment utilisés en sciences de gestion.

Tableau 9: Les différents paradigmes épistémologiques

Les paradigmes / Les questions	Positivisme	Constructivisme	Interprétativisme
Quelle est le statut de la connaissance ?	Hypothèse réaliste : Il existe une essence propre à l'objet de connaissance.	Hypothèse relativiste : L'essence de l'objet ne peut être atteinte (constructivisme modéré ou interprétativisme) ou n'existe pas (constructivisme radical)	
Relation sujet / objet	Indépendance du sujet et de l'objet Hypothèse déterministe : Le monde est fait de nécessités.	Dépendance du sujet et de l'objet Hypothèse intentionnaliste : Le monde est fait de possibilités.	
Position de l'objet	Extérieure au processus de recherche.	Intérieure au processus de recherche.	Intérieure au processus de recherche.
Objectif de la connaissance	Explication.	Construction.	Compréhension.
Origine de la connaissance	Observation de la réalité.	Construction.	Empathie.
Quelle est la valeur de la connaissance ? Les critères de validité	Vérifiabilité, Confirmabilité, Réfutabilité.	Idéographie Empathie (révélatrice de l'expérience vécue par les acteurs)	Adéquation Enseignabilité.

Source : (Jahmane, 2012, p. 17)

Définir la posture épistémologique appropriée pour cette recherche est la première étape pour déterminer la méthodologie et les méthodes de recherche pertinentes afin d'atteindre l'objectif de notre recherche et de répondre à la question de recherche. D'après la

présentation des caractéristiques des trois paradigmes épistémologiques les plus utilisés en science de gestion, nous avons conclu que le paradigme positiviste est étroitement lié aux objectifs de notre recherche. Cela est dû au fait que la recherche vise à évaluer la contribution du gouvernement électronique à la création de la valeur publique en Algérie. Par conséquent, ce travail de recherche est inscrit dans un paradigme épistémologique de type positiviste.

1.2.2 Mode de raisonnement

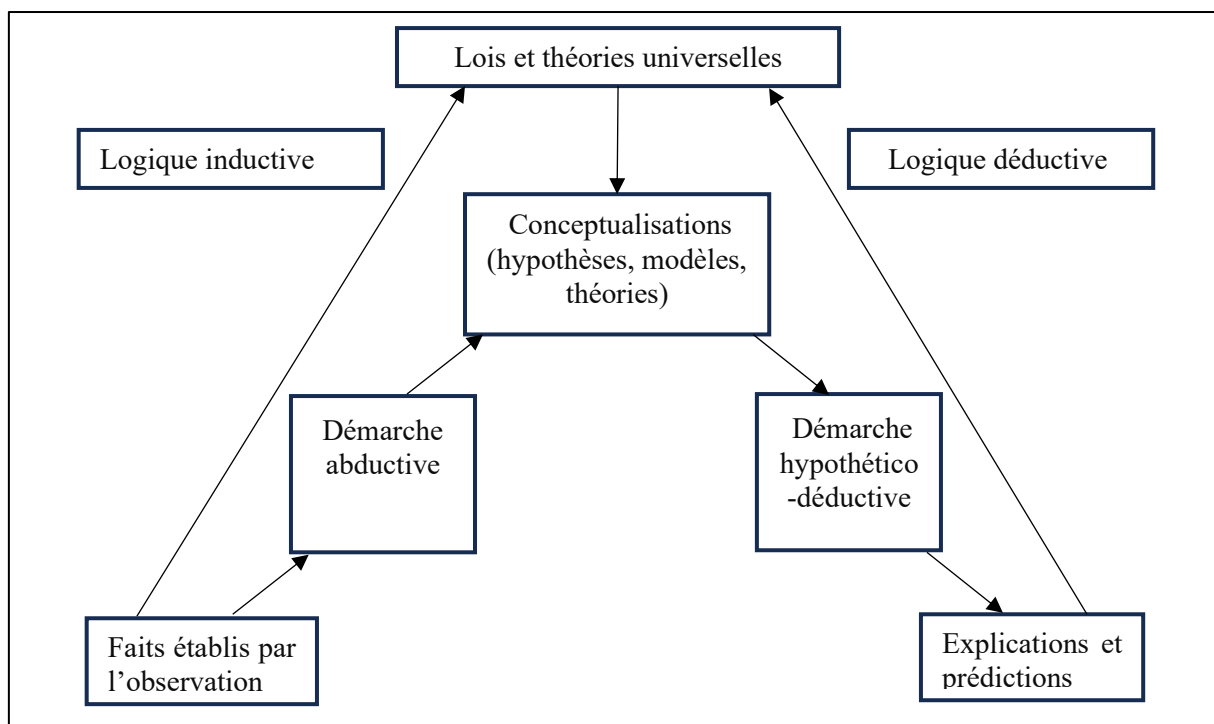
Le choix de l'approche de recherche est la décision la plus importante que les chercheurs doivent prendre pour mener à bien leur recherche. Cela fait référence au raisonnement de l'enquête qui est utilisé pour répondre aux questions de recherche.

Dans le domaine des sciences de gestion, les chercheurs utilisent souvent des modes de raisonnement inductif et déductif.

Il existe deux modes de raisonnement les plus couramment utilisés dans le domaine des sciences de gestion : le raisonnement inductif et le raisonnement déductif.

Les processus de ces deux approches sont illustrés dans la figure ci-dessous.

Figure 16: Modes de raisonnement et connaissance scientifique



Source : (Thietart & al, 2014, p. 82)

Étant donné que cette recherche est basée sur l'approche positiviste, nous concluons que notre recherche est basée sur le raisonnement hypothético-déductif. Cette démarche consiste à élaborer une ou plusieurs hypothèses à partir d'une problématique bien définie et

à les confronter ensuite à une réalité, ce qui permettra à la fin de confirmer ou d'infirmier ces hypothèses.

1.2.3 L'approche méthodologique de la recherche

Dans le cadre de notre recherche, nous avons adopté une méthode mixte (quantitative – qualitative) afin de collecter les données nécessaires. Étant donné que cette étude s'inscrit dans une approche déductive, cette méthode nous a paru la plus appropriée pour tester empiriquement nos hypothèses et déterminer si elles sont confirmées ou infirmées.

Par ailleurs, le positionnement épistémologique de cette étude est positiviste, ce qui vise principalement à examiner le modèle conceptuel proposé pour évaluer la valeur publique générée par le gouvernement électronique. Par conséquent, l'approche quantitative s'avère la plus adaptée à cet objectif.

1.3 Méthodes et outils de collecte et d'analyse des données

Afin d'atteindre l'objectif de notre recherche et d'obtenir les meilleurs résultats possibles, nous avons eu recours à plusieurs outils et méthodes de collecte de données. Nous avons d'abord procédé à une analyse documentaire permettant de présenter notre terrain de recherche, puis mené des entretiens semi-directifs avec des responsables afin d'obtenir un aperçu sur l'état d'avancement de la numérisation du secteur de l'enseignement supérieur en Algérie. Enfin, nous avons utilisé le questionnaire, considéré comme l'outil principal de notre étude et le plus approprié pour répondre à notre problématique de recherche.

1.3.1 analyse documentaire

Dans le but de présenter et de réaliser une analyse descriptive du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique en Algérie, nous nous sommes appuyés sur des documents internes fournis par le ministère, ainsi que sur des informations disponibles sur son site officiel.

1.3.2 Entretien semi-directif

Afin de connaître les stratégies adoptées par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique, ainsi que l'état d'avancement du projet de numérisation du secteur, nous avons eu recours à des entretiens semi-directifs menés auprès des responsables de la Direction des Réseaux et du Développement Numérique. Ce type d'entretien comporte des questions ouvertes, offrant ainsi à l'interviewé une plus grande liberté pour développer ses réponses, partager ses perceptions et ses expériences, et explorer des idées qui n'étaient pas initialement prévues.

Ces entretiens visent à :

- Connaître la stratégie adoptée par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique pour l'implémentation du gouvernement électronique ainsi que la numérisation de ses institutions et de ses services ;
- Identifier la stratégie de développement de l'e-gouvernement au sein du ministère et les objectifs fixés avant le lancement du projet de numérisation ;
- Mettre en évidence les efforts déployés et les investissements réalisés par le gouvernement afin d'améliorer et de développer les infrastructures du ministère de l'Enseignement supérieur en vue d'atteindre l'objectif de numérisation du secteur ;
- Présenter le plan d'action du ministère relatif au développement des capacités humaines dans le domaine de la numérisation du secteur de l'enseignement supérieur ;
- Analyser les résultats obtenus dans le cadre du projet de transformation numérique du secteur de l'enseignement supérieur et les comparer aux objectifs initiaux afin de déterminer si le projet peut être considéré comme un succès ou non.

Notre guide d'entretien a été structuré selon les différentes étapes du processus de développement du projet de transformation numérique du ministère, et il se divise en quatre (04) axes principaux, à savoir :

- **Axe 01** : la stratégie d'implémentation, de développement de l'e-gouvernement et les objectifs fixés ;
- **Axe 02** : la stratégie du développement de l'infrastructure ;
- **Axe 03** : la stratégie du développement de la capacité humaine ;

- **Axe 04** : les résultats obtenus du projet.

Nous avons débuté l'entretien par une brève présentation personnelle, comprenant le nom, le prénom, le diplôme en cours de préparation, le thème de notre recherche, ainsi que l'objectif de la rencontre. Nous avons également expliqué le déroulement de l'entretien et précisé les aspects relatifs à la confidentialité et à l'anonymat, afin d'instaurer un climat de confiance et de mettre les personnes interviewées à l'aise.

Deux (02) responsables de la Direction des Réseaux et du Développement Numérique ont été interviewés : le sous-directeur de la sécurité informatique et le sous-directeur des systèmes d'information.

Les entretiens ont été réalisés individuellement, dans le bureau de chaque responsable, et ont duré entre 35 et 40 minutes, selon le déroulement de la conversation.

1.3.3 Le questionnaire

Nous avons utilisé le questionnaire comme principal outil de collecte de données portant sur la valeur publique de l'e-gouvernement en Algérie, afin de vérifier empiriquement nos hypothèses de recherche. Cet instrument nous a semblé le plus pertinent pour atteindre l'objectif de notre étude.

Pour mener notre enquête, nous avons suivi plusieurs étapes :

1.3.3.1 L'élaboration du questionnaire

Pour élaborer notre questionnaire, nous avons d'abord procédé à une revue de la littérature afin de sélectionner les items les plus pertinents.

Nous avons débuté le questionnaire par une brève présentation du sujet de recherche et de l'objectif de l'enquête, tout en soulignant notre engagement en matière de confidentialité et d'anonymat, dans le but de renforcer la confiance des répondants et d'améliorer la qualité des réponses.

Le questionnaire est composé d'une série de questions fermées réparties en trois (03) axes, comme suit :

Axe 1 : Il s'agit de questions générales composées de quatre (04) items visant à définir le profil du répondant :

- Une (01) question de type binaire (Q1) ;
- Trois (03) questions de type catégoriel (Q2, Q3, Q4).

Axe 2 : Il est composé de quarante (40) questions représentant les deux dimensions du gouvernement électronique, réparties comme suit :

❖ La variable « la qualité de service publique » :

✓ (04) questions pour la dimension «la réduction des coûts » ;

✓ (06) questions pour la dimension « la rapidité de traitement et d'accès aux services » ;

✓ (03) questions pour la dimension « la facilité d'utilisation et de prestation des services » ;

✓ (02) questions pour la dimension « l'accessibilité aux services et aux informations » ;

✓ (02) questions pour la dimension « la simplification des procédures ».

❖ La variable « l'efficacité de l'organisation publique » :

✓ (07) questions pour la dimension « l'efficacité dans l'atteinte des résultats » ;

✓ (05) questions pour la dimension « la transparence » ;

✓ (06) questions pour la dimension « la réactivité » ;

✓ (05) questions pour la dimension « la durabilité environnementale ».

Axe 3 : Il regroupe douze (12) questions permettant au répondant d'évaluer la valeur publique, réparties comme suit :

✓ (03) questions pour la dimension « la confiance dans les services électroniques » ;

✓ (03) questions pour la dimension « la satisfaction des citoyens » ;

✓ (06) questions générales sur « la valeur publique ».

Nous avons utilisé une échelle de Likert pour mesurer les perceptions et les attitudes des répondants à l'égard des questions de notre enquête. Cette échelle comprend cinq (05) degrés d'accord, allant de « *Pas du tout d'accord = 1* » à « *Tout à fait d'accord = 5* », afin d'offrir une certaine liberté aux répondants dans le choix du degré qui correspond le mieux à leur opinion. Le tableau suivant illustre cette échelle :

Tableau 10: Degré de l'échelle de Lickert

Réponse	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Degré	1	2	3	4	5

Source: (Khalid & Al-Farra, 2009, p. 7)

Pour calculer la moyenne pondérée des réponses selon l'échelle de Likert, nous avons déterminé l'intervalle en soustrayant la valeur du degré de réponse le plus faible de celle du degré le plus élevé, puis en divisant le résultat par le nombre de degrés, comme l'indique l'équation ci-après :

$$\frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Nous avons ensuite ajouté **0,80** à chaque degré, en partant du degré 1, comme l'illustre le tableau suivant :

Tableau 11: Les intervalles utilisé pour évaluer la moyenne pondérée de l'échelle de Likert

Moyenne pondérée	Le degré de d'accord	L'évaluation
De 1 à 1.80	Pas du tout d'accord	Très négative
De 1.81 à 2.60	Pas d'accord	Négative
De 2.61 à 3.40	Neutre	Moyenne
De 3.41 à 4.20	D'accord	Positive
De 4.21 à 5	Tout à fait d'accord	Très positive

Source: (Alonazi & al, 2019, p. 628)

Pour le traitement et l'analyse des données, nous avons choisi d'exploiter les informations recueillies à l'aide du logiciel IBM SPSS Statistics, version 22. Ce logiciel permet de nettoyer, coder et organiser les réponses afin de les rendre exploitables, ainsi que de générer les résultats sous forme de tableaux, de graphiques et de rapports analytiques.

1.3.3.2 Le pré-test du questionnaire

Le pré-test du questionnaire constitue une étape essentielle avant le lancement de toute enquête. Il consiste à tester le questionnaire sur un petit échantillon représentatif afin d'identifier les éventuelles lacunes et d'améliorer la qualité des questions en vue de sa validation finale.

Dans le cadre de notre recherche, nous avons d'abord soumis notre questionnaire à des chercheurs académiques, des professeurs universitaires ainsi qu'à des experts dans le domaine de l'e-gouvernement, dans le but d'obtenir leurs remarques et recommandations concernant la formulation, la pertinence et la cohérence des questions, ainsi que les modes de réponse proposés.

Par la suite, le questionnaire a été testé auprès de quelques étudiants afin d'évaluer la clarté des questions, la compréhension des termes utilisés et la taille du questionnaire.

Enfin, nous avons pris en considération l'ensemble des observations recueillies et procédé aux ajustements nécessaires pour obtenir la version finale du questionnaire.

1.3.3.3 La population cible et l'échantillon de l'étude

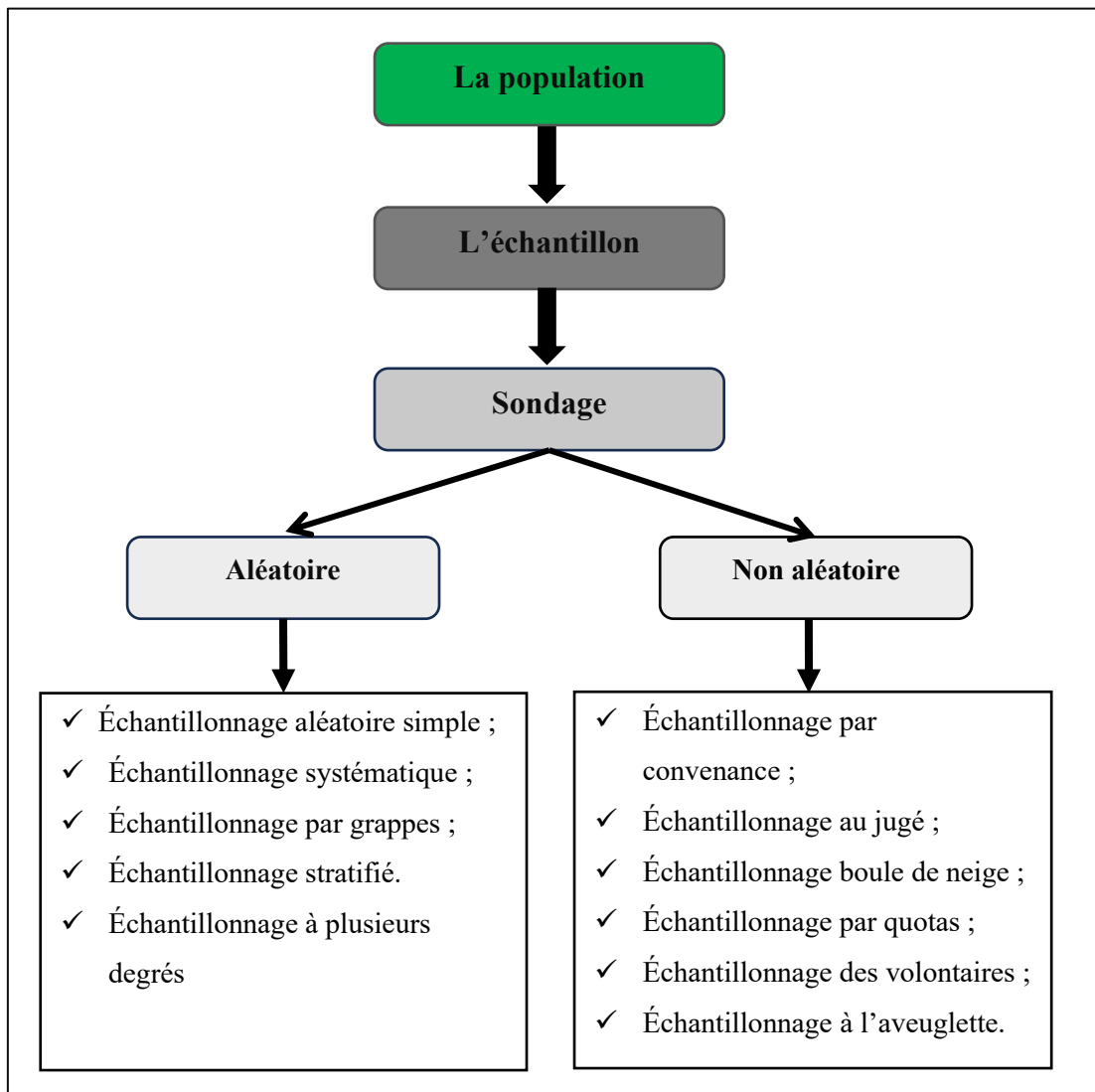
Après avoir validé notre questionnaire, et avant de procéder à l'enquête sur le gouvernement électronique et la valeur publique, il est nécessaire de déterminer la population cible, c'est-à-dire le groupe d'individus auquel s'adresse notre étude.

À partir de cette population, nous sélectionnons un échantillon chargé de répondre au questionnaire, sans interroger l'ensemble de la population, ce qui serait plus coûteux et chronophage.

Le choix d'un échantillon représentatif dépend de la méthode d'échantillonnage utilisée, laquelle peut être de deux types :

- La méthode aléatoire (ou probabiliste),
- Et la méthode non aléatoire (ou empirique).

Figure 17: Les types de méthodes de l'échantillonnage



Source : réalisée par nos soins

La population de notre étude est composée d'étudiants universitaires inscrits dans les établissements de l'enseignement supérieur en Algérie, dont le nombre s'élève à 1 530 230 étudiants en 2024.

Le choix de cette population repose sur l'objectif principal de notre recherche, qui consiste à évaluer les services numériques du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique. En effet, les étudiants représentent les principaux utilisateurs de ces services numériques et sont directement concernés par leurs améliorations ou leurs dysfonctionnements.

Par conséquent, ils constituent une population pertinente et représentative pour répondre à notre enquête et évaluer la qualité de ces services.

Pour notre recherche, et en raison des contraintes d'accès à la liste exhaustive des étudiants, nous avons opté pour un échantillonnage non probabiliste par convenance.

Cette méthode repose sur le choix des individus les plus facilement accessibles et disponibles pour répondre au questionnaire, ce qui facilite la mise en œuvre de l'enquête et permet de réduire le temps de collecte des données.

La taille de notre échantillon est calculée à l'aide de la formule de Cochran comme suit : (Cochran, 1977)

$$n_0 = \frac{Z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2}$$

- n_0 : Taille d'échantillon
- z : Niveau de confiance (la valeur 1,96 est pour le niveau de confiance de 95 %)
- p : proportion estimée de la population qui présente la caractéristique étudiée (souvent 50% = 0.5)
- e : Marge d'erreur souhaitée (5 % = 0.05)

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n_0 = \frac{0.9604}{0.0025} \approx 384$$

Ainsi, la taille de notre échantillon calculée est de 384 étudiants.

Afin de réduire les risques liés au non-retour des questionnaires, aux refus de réponse ou encore aux réponses invalides ou incomplètes, nous avons pris en compte un taux de non-réponse anticipé lors du processus de distribution.

En nous basant sur des recherches antérieures menées dans le contexte universitaire algérien, nous avons estimé un taux de réponse moyen de 70 %. Par conséquent, le nombre de questionnaires à distribuer a été ajusté selon la formule suivante : (Babbie, 2020).

$$N_{distribu} = \frac{N_{final}}{T}$$

$N_{distribu}$: nombre de questionnaires à distribuer

N_{final} : nombre de réponses valides attendues (la taille de l'échantillon)

T : le taux de réponse estimé

$$N_{distribu} = \frac{384}{0.7} \approx 549$$

Par la suite, 549 questionnaires ont été distribués afin d'atteindre l'objectif fixé de 384 réponses valides, conformément au calcul de la taille de l'échantillon.

1.3.3.4 Distribution et collecte des questionnaires :

Après avoir sélectionné l'échantillon de notre étude, nous avons procédé à la distribution du questionnaire auprès des étudiants inscrits dans les établissements de l'enseignement supérieur en Algérie.

La distribution du questionnaire s'est effectuée selon deux modalités :

- En ligne, notamment via les réseaux sociaux (par exemple, en partageant le questionnaire dans les groupes d'étudiants sur *Facebook* ou en l'envoyant par courriel) ;
- En présentiel, par une distribution directe du questionnaire au sein des universités.

Le tableau ci-dessous présente un récapitulatif de l'administration du questionnaire ainsi que des retours obtenus de la part de notre échantillon

Tableau 12: Récapitulatif de l'administration du questionnaire

Désignation	Nombre
Questionnaires administrés par voie électronique	250
Questionnaires administrés en face à face.	300
Total des questionnaires administrés.	550
Questionnaires remplis reçus par voie électronique.	203
Questionnaires remplis en face à face.	256

Total des questionnaires remplis.	459
Questionnaires redondants.	25
Questionnaires annulés : incohérents/ incomplets.	39
Questionnaires retenus pour l'analyse.	395

Source : réalisé par nos soins

1.3.3.5 Présentation des résultats de l'enquête

Après la phase de distribution des questionnaires aux étudiants et la collecte des réponses, nous avons procédé à un filtrage, ce qui nous a permis d'obtenir un total de 395 réponses exploitables. Par la suite, ces données ont été analysées à l'aide du logiciel **SPSS**, afin d'examiner les résultats de l'enquête et de confirmer ou d'infirmer les hypothèses de notre étude.

Pour atteindre l'objectif de recherche, nous avons utilisé plusieurs analyses, à savoir :

➤ **Analyse de la fiabilité**

Avant d'entreprendre les analyses portant sur les relations entre le gouvernement électronique et la création de la valeur publique en Algérie, il est nécessaire de tester la fiabilité des échelles de mesure à l'aide du coefficient **Alpha de Cronbach**. Ce test statistique permet d'évaluer la cohérence interne entre les différents items du questionnaire.

L'interprétation de l'alpha de Cronbach est présentée dans le tableau suivant :

Tableau 13: L'interprétation de l'alpha de Cronbach

La valeur de l'alpha de Cronbach	L'interprétation
$\alpha \geq 0.9$	Excellente fiabilité
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Bonne fiabilité
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Acceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Moyenne
$\alpha < 0.6$	Mauvaise fiabilité (inacceptable)

Source: (Kittisak & Worapat, 2023, p. 403)

➤ **Analyses descriptives**

Nous avons utilisé une description statistique des réponses à chaque item du questionnaire, en calculant la moyenne arithmétique et l'écart type et en déterminant leurs poids relatifs correspondants.

➤ **Analyse de normalité**

Nous avons testé la corrélation entre les variables indépendantes avant d'appliquer les tests paramétriques.

➤ **Analyse de corrélation**

Dans le cadre de notre étude, une analyse de corrélation a été menée dans le but d'examiner la nature et l'intensité des relations entre les variables indépendantes et la variable dépendante.

➤ **Analyse de Régression linéaire**

Nous avons utilisé cette analyse pour prédire et expliquer une variable en fonction d'autres variable de notre étude, les deux types de régressions ont été utilisés pour :

- La régression linéaire simple : expliquer une variable dépendante Y à l'aide d'une variable indépendante X de notre recherche ;
- La régression linéaire multiple : expliquer une variable dépendante en se basant sur plusieurs variables explicatives de notre recherche.

Section 02 : Présentation de terrain de recherche

Cette section a pour objectif de présenter le terrain sur lequel s'appuie notre étude.

2.1 Le développement de l'e-gouvernement en Algérie

Le gouvernement algérien a investi dans le projet de la transformation numérique et l'implémentation de l'e-gouvernement dans ses administrations mais de façon décentralisée, chaque ministère responsable de son projet de et il a ses plateformes et applications pour la prestation des services électroniques.

Selon le rapport de (United Nations, 2024), l'Algérie fait partie du Vingt-cinq pays du groupe intermédiaire de l'OSI qui ont des valeurs EGDI élevées et leurs infrastructures de télécommunications et leur capital humain sont suffisamment développés pour soutenir une progression accélérée du gouvernement électronique si les investissements sont ciblés vers l'amélioration de la prestation de services. Les indicateurs de développement de l'e-gouvernement en Algérie, tels que présentés dans le rapport des nations unies sur l'e-gouvernement sont comme suit : (United Nations, 2024, p. 49)

Tableau 14: les indicateurs de développement e-gouvernement en 2022 et 2024.

Indicateurs	(2022)	(2024)
Classement E-gouvernement	112	116
Indice E- service « OSI »	0.3743	0.3320
Indice du capital humain « HCI »	0.6956	0.6418
Indice des infrastructures de télécom « TII »	0.6133	0.8129
Indice E-participation « EPI »	0.2273	0.0548
Indice E-gouvernement « EGDI »	0.5611	0.5956

Source :(United Nations, 2022, p.228; United Nations, 2024, p.172)

D'après le rapport des Nations Unies sur le développement de l'e-gouvernement en 2022 et 2024, on constate que :

- L'Algérie affiche un score de 0,3320 à l'indicateur OSI (Online Service Index). Ce qui la positionne parmi les pays à niveau moyen d'offre des services publics en ligne.

Toutefois, ce score a diminué par rapport à l'année 2022 (0,3700), traduisant ainsi un retard accumulé et un manque d'adaptation face aux exigences croissantes du numérique dans les services publics parce que l'Algérie conserve un rythme lent d'amélioration de ses services numériques, tandis que d'autres pays poursuivent activement le développement et la modernisation de leurs services en ligne.

- Concernant l'indicateur de capital humain (HCI), L'Algérie enregistre un score de 0,6418 en 2024, contre 0,7010 en 2022. Ce qui lui a classé dans la catégorie des pays à niveau élevé selon le rapport des Nations Unies. Néanmoins, cette baisse relative signale une diminution des efforts du développement du capital humain, notamment dans la formation continue et les compétences numériques.
- En revanche, l'indice des infrastructures télécommunications (TII) a passé de 0.6133 en 2022 à 0,8129 en 2024, plaçant l'Algérie dans le groupe des pays au très haut niveau en matière d'équipements et d'infrastructures télécommunications et de connectivité numérique. Ce score très élevé reflète les efforts réalisés ces dernières années dans le renforcement de l'infrastructure TIC et le développement des réseaux de télécommunications, ainsi que l'amélioration de la connectivité Internet.
- Sur le plan de la participation électronique (EPI), le score de 0,0548 reste extrêmement bas, cette faiblesse témoigne le manque des plateformes intégrées pour les enquêtes électroniques et les plaintes, de même, l'absence des portails numériques de participation citoyenne (e-vote).
- Enfin, l'indice global de développement de l'e-gouvernement (EGDI) a enregistré une progression en passant de 0,5611 en 2022 à 0,5956, en 2024. Ce résultat indique que l'Algérie appartient au groupe des pays disposant un indice de développement de l'e-gouvernement élevé, néanmoins, le classement mondial de l'Algérie recule de la 112^e à la 116^e place, traduisant une évolution plus rapide des autres pays dans ce domaine.

2.1.1 Les initiatives de l'e-gouvernement en Algérie

Le système d'e-gouvernement en Algérie demeure à ce jour très centralisé et cloisonné par secteur ministériel. Chaque ministère a adopté des stratégies d'implémentation de l'e-gouvernement et la numérisation de son secteur, ce dernier dispose des bases de données et systèmes d'information internes, et assure la gestion autonome de ses propres plateformes numériques. Cette organisation fragmentée ne permet pas la mise en place d'un écosystème numérique intégré et cohérent à l'échelle nationale.

Dans cette partie, nous allons présenter les principales initiatives de certains ministères en matière de numérisation de leurs secteurs.

2.1.1.1 Secteur de l'intérieur et de l'administration locale

Dans le cadre de la transformation numérique en Algérie, plusieurs initiatives ont été mises en œuvre dans le secteur de l'Intérieur et de l'Administration locale, parmi lesquelles figurent :

- La numérisation des actes d'état civil (acte de mariage, acte de naissance, acte de décès.....etc.).
- Le lancement de la plateforme « e-commune » dans certaines wilayas pour les demandes d'actes administratifs en ligne.
- La digitalisation du registre national de l'état civil.

2.1.1.2 Secteur de l'éducation nationale

Le secteur de l'Éducation nationale a également bénéficié de plusieurs actions de digitalisation, notamment :

- Le développement et l'installation des plateformes en ligne afin de faciliter les inscriptions aux élevés et la gestion scolaire
- La digitalisation des bulletins de notes et du suivi des absences.
- La création des ressources pédagogiques numériques pour enseignants et élèves.
- Fournir des formations professionnelles pour les enseignants sur l'utilisation des TIC.
- La mise en place des équipements technologiques dans certaines écoles (tableaux interactifs, ordinateurs).

2.1.1.3 Secteur de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Pour accompagner les évolutions technologiques et améliorer la qualité de l'enseignement, plusieurs mesures ont été adoptées dans le secteur de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique, parmi lesquelles :

- L'adoption des plateformes web pour la gestion universitaire comme la plateforme PROGRES pour la gestion des inscriptions et des notes universitaires.
- Le développement de l'enseignement à distance via des plateformes e-learning comme Moodle.

- La mise en place des bibliothèques numériques afin de faciliter l'accès aux ressources scientifiques et pédagogiques en ligne.
- Le renforcement des compétences du personnel académique en matière d'outils technologiques.

2.1.1.4 Secteur des finances et de la fiscalité

Le secteur des finances et de la fiscalité a également entrepris plusieurs démarches de digitalisation visant à moderniser la gestion budgétaire, à renforcer la transparence et à simplifier les procédures administratives, notamment :

- Le lancement de la plateforme « Jibayatic » pour les déclarations d'impôts et paiements fiscaux en ligne.
- La mise en place du système intégré de gestion budgétaire « SIGBUD » pour la gestion des finances publiques en conformité avec la loi organique relative aux lois de finances LOLF.
- La modernisation du système d'information de trésor public et la digitalisation des services bancaires.

2.1.1.5 Secteur du commerce et de l'investissement

Le secteur du commerce et de l'investissement a connu, lui aussi, une dynamique de transformation numérique visant à faciliter les démarches administratives, à encourager l'investissement et à améliorer la compétitivité économique, notamment à travers :

- La mise en place d'une plateforme pour la création d'entreprise en ligne.
- La digitalisation du registre du commerce.
- Le lancement des portails électroniques pour les procédures d'import-export et les appels d'offres publics.

2.1.1.6 Secteur de la justice

Le secteur de la justice s'inscrit pleinement dans la dynamique de transformation numérique initiée par l'État algérien. Plusieurs projets ont été mis en œuvre afin de moderniser le fonctionnement des tribunaux, de faciliter l'accès des citoyens aux services judiciaires et de renforcer la transparence des procédures, notamment :

- L'instauration des Plateformes permettant le suivi des dossiers judiciaires et des audiences.

- L'ouverture de service de consultation des décisions de justice en ligne.
- Numérisation des procédures : demande de casier judiciaire et nationalité, demande de visite aux détenusetc. .

2.1.1.7 Secteur de l'emploi et de la sécurité sociale

Le secteur de l'emploi et de la sécurité sociale a connu, lui aussi, une avancée dans le processus de transformation numérique. Plusieurs initiatives ont été lancées afin d'améliorer la gestion des services, de faciliter les démarches des citoyens et d'assurer une meilleure coordination entre les différentes institutions concernées, notamment :

- La mise en place de la plateforme (El Wassit) de consultation et de dépôt d'offres d'emploi en ligne (ANEM).
- La mise en place de plateforme de gestion des dossiers des allocations de chômage (Minha)
- La consultation des dossiers de sécurité sociale via le portail de la CNAS et de la CASNOS et le site (El Hanaa).
- Le lancement de la plateforme (Ma retraite) pour la gestion numérique des dossiers des retraités.

2.1.1.8 Secteur de la poste et des télécommunications

Dans le secteur de la poste et des télécommunications, diverses actions ont été entreprises pour moderniser les services, renforcer la connectivité et soutenir la transition vers une économie numérique, telles que :

- La mise en place du portail de services postaux et de suivi des colis en ligne (Algérie Poste).
- La création d'une application mobile des services postaux.
- Le développement de plateforme « E-dahabia » pour le paiement électronique et la gestion des comptes postaux.
- La démarche de migration vers la fibre optique qui a pour but d'élargir au maximum cette technologie et fournir une vitesse plus rapide aux utilisateurs d'internet.

2.1.2 Les enjeux et les avantages de l'e-gouvernement en Algérie

Le développement de l'e-gouvernement en Algérie présente plusieurs avantages, notamment :

- L'amélioration de la qualité des services publics.
- La réduction des coûts et des délais administratifs.
- Le renforcement de la transparence et de la lutte contre la corruption.
- La simplification des procédures administratives et l'accès des citoyens aux services publics.
- La consolidation de la relation entre le gouvernement et les citoyens.
- L'amélioration de l'efficacité de l'administration publique
- La modernisation de l'image de l'administration publique algérienne.

2.1.3 les défis et les contraintes de l'e-gouvernement en Algérie

Malgré les initiatives déployées par les ministères, plusieurs obstacles entravent encore la concrétisation de l'e-gouvernement en Algérie, à savoir :

- Le problème de couverture internet inégale à l'échelle nationale et l'insuffisance de l'infrastructure numérique.
- Le manque de culture numérique chez certains fonctionnaires et citoyens.
- Le problème de résistance au changement organisationnel dans certaines administrations.
- L'insuffisance des protocoles de protection des données personnelles et des normes de sécurité informatique.
- Le manque de coordination entre les différents secteurs et projets numériques.
- Les problèmes juridiques et réglementaires.

2.2 Présentation du ministère d'enseignement supérieur

Dans cette partie, nous présenterons le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique, en abordant sa création, sa structure et ses principales composantes, qui constituent le terrain de notre recherche. Nous exposerons ensuite les principales initiatives de numérisation mises en œuvre dans le secteur de l'enseignement supérieur.

2.2.1 Présentation générale du MESRS

Dans ce qui suit, nous présentons la création et les composantes du secteur de l'enseignement supérieur pour ce qui concerne le réseau universitaire pour l'année universitaire 2024-2025.

2.2.1.1 La création et les structures du MESRS

La construction d'un système éducatif national algérien a commencé en 1963 avec la création du ministère de l'éducation. Chargé à cette époque de l'enseignement supérieur. Le développement de l'université algérienne résulte d'un long processus d'évolution et de réformes de ce secteur, qui a connu quatre grandes étapes depuis l'indépendance ((MESRS, 2025) :

- La première étape a consisté de jeter les bases de l'université nationale.
- La deuxième étape présente la première réforme du système d'enseignement supérieur de 1971, qui a été marquée par la création du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique (MESRS), Cette réforme a été renforcée par la mise en place de la carte universitaire de 1982 puis actualisée en 1984.
- La troisième étape représente la consolidation et la rationalisation du système en répondant aux besoins économiques nationaux, conformément à la loi n°99-05 du 04 avril 1999 portant loi d'orientation sur l'enseignement supérieur.
- La quatrième étape a marqué l'introduction du système LMD (Licence - Master - Doctorat) lancé en 2004.

L'administration centrale du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique comprend les structures suivantes : (MESRS, 2025)

- 1- Le secrétariat général
- 2- Le cabinet du ministre
- 3- L'inspection générale
- 4- Les structures centrales :
 - La direction générale des enseignements et de la formation ;
 - La direction générale de la recherche scientifique et du développement technologique ;
 - La direction des ressources humaines ;
 - La direction des finances ;
 - La direction des moyens, du patrimoine et des contrats ;
 - La direction de la vie estudiantine ;
 - La direction de la coopération et des échanges universitaires ;
 - La direction des réseaux et du développement du numérique ;
 - La direction de la planification et de la prospective ;
 - La direction des affaires juridiques.

2.2.1.2 Présentation de la direction des réseaux et du développement du numérique

La Direction des réseaux et du développement du numérique (DRDN) du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique d'Algérie a été créée par le Décret exécutif n° 21-134 du 24 Chaâbane 1442, correspondant au 7 avril 2021. Cette direction est chargée du projet de numérisation du secteur de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique, Elle comprend quatre (4) sous-directions (MESRS, 2025):

- a) La sous-direction des infrastructures de base et des réseaux
- b) La sous-direction des systèmes d'information
- c) La sous-direction de la sécurité informatique
- d) La sous-direction des systèmes de support à la connaissance et du numérique

La direction des réseaux et du développement du numérique a pour mission principale : (MESRS, 2025)

- de concevoir, de spécifier et de valider la stratégie sectorielle en matière de développement des technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement et la recherche et de veiller à sa mise en œuvre et à son évaluation ;
- de soutenir et d'accompagner le développement du secteur en matière de technologies d'information et de communication et de technologies d'information et de communication à l'enseignement et à la recherche ;
- de promouvoir la gestion optimale des moyens informatiques et de communication du secteur, en facilitant l'accès à des outils performants et à des services de qualité, basés sur des technologies de pointe et une infrastructure performante ;
- de définir la politique sectorielle en matière de sécurisation des infrastructures et des systèmes informatiques du secteur ;
- d'appuyer l'administration centrale et les institutions du secteur pour le développement de services en ligne au bénéfice des étudiants, des enseignants, des chercheurs et des personnels d'encadrement et de soutien et du citoyen ;
- de piloter la mise en place du système d'information institutionnel du secteur et d'assurer son évolution, son exploitation, sa gestion et sa maintenance ;
- de contribuer à l'évolution et au développement du réseau académique et de recherche du secteur, ainsi que des réseaux sociaux des établissements sous tutelle ;

- d'organiser la veille stratégique et informationnelle et de suivre les évolutions conceptuelles dans le domaine des technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement et la recherche ;
- de mettre en place une politique de formation des personnels chargés des technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement et la recherche du secteur, en concertation avec les structures concernées ;
- de proposer tout texte réglementaire en relation avec ses prérogatives.

2.2.2 les composantes du MESRS

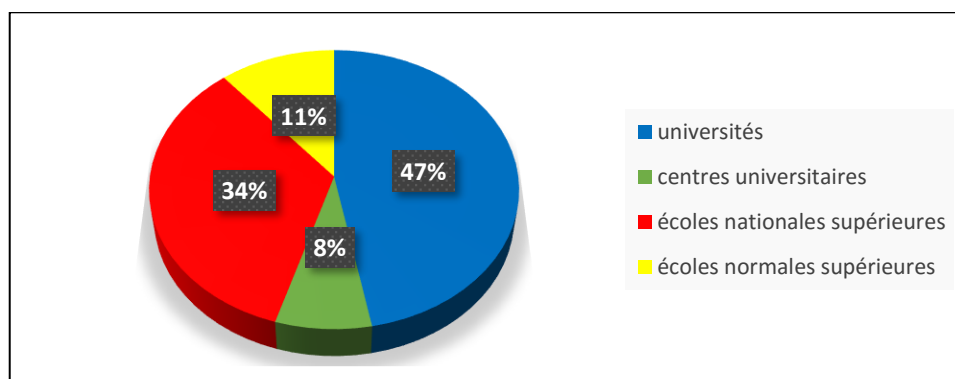
Dans cette partie, nous allons exposer les composantes du ministère de l'enseignement supérieur :

2.2.2.1 Réseau universitaire

Le réseau universitaire du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique est composé de 117 établissements d'enseignement supérieur et de 74 établissements sous tutelle pédagogique, répartis comme suit : (MESRS, 2025)

➤ Les établissements de l'enseignement supérieur :

Figure 18: établissements de l'enseignement supérieur

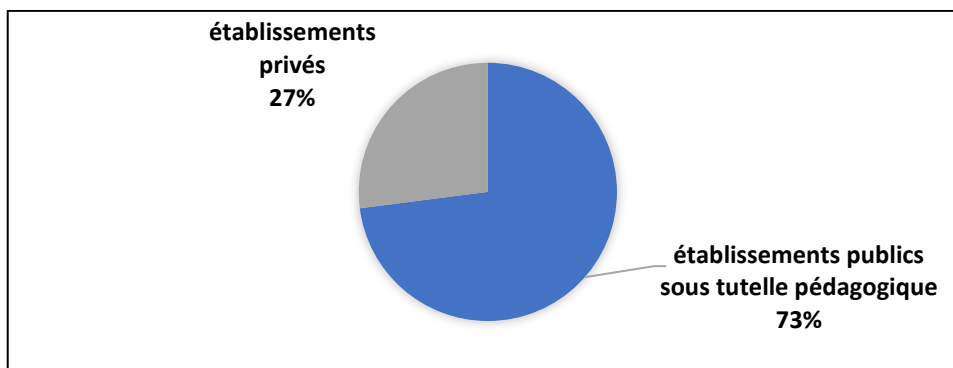


Source : réalisé par nos soins à partir des données de site web du MESRS

D'après la figure18, les établissements de l'enseignement supérieur sont composés de 55 universités avec un pourcentage de 47%, tandis que le nombre des écoles nationales supérieures est de 40 avec un pourcentage de 34.2%, ainsi que, 13 écoles normales supérieures avec un pourcentage de 11.1% et 9 centres universitaires avec un pourcentage de 7.7%.

➤ Les établissements sous tutelle pédagogique

Figure 19: établissements sous tutelle pédagogique



Source : réalisé par nos soins à partir des données de site web du MESRS

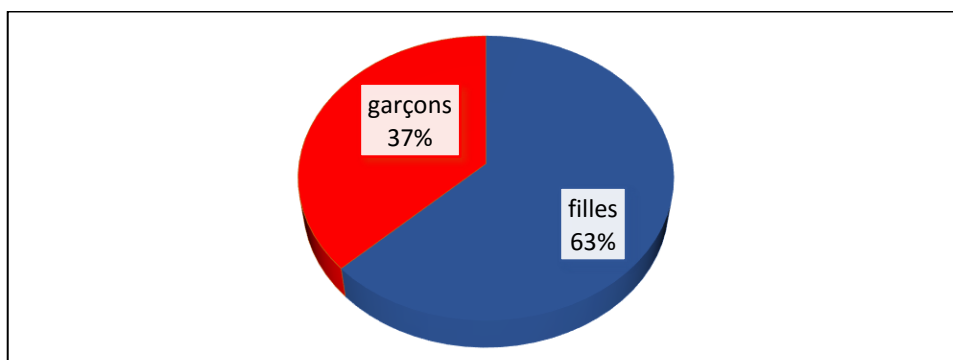
Pour les établissements sous tutelle pédagogique, comme le montre la figure ci-dessus se comportent des établissements publics sous tutelle pédagogique qui représentent un grand pourcentage de 73% et les établissements privés au nombre de 20 et avec un pourcentage de 27%.

2.2.2.2 Étudiants

1 530 230 étudiants sont inscrits dans les établissements du MESRS pour l'année universitaire 2024/2025. (MESRS, 2025)

➤ Les effectifs des inscrits par genre :

Figure 20: répartition des inscrits par genre

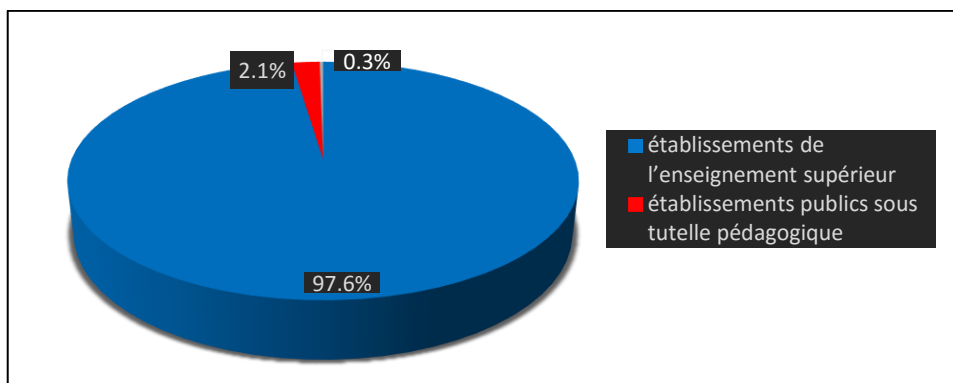


Source : réalisé par nos soins à partir des données de site web du MESRS

La figure ci-dessus montre que plus que la moitié des étudiants qui sont inscrits dans les établissements du MESRS sont de sexe féminin avec un nombre de 938 673 et un taux de 63%, tandis que 555 557 sont des garçons avec un taux de 37%.

➤ Les effectifs des inscrits selon le type d'établissement :

Figure 21: répartition des inscrits selon le type d'établissement

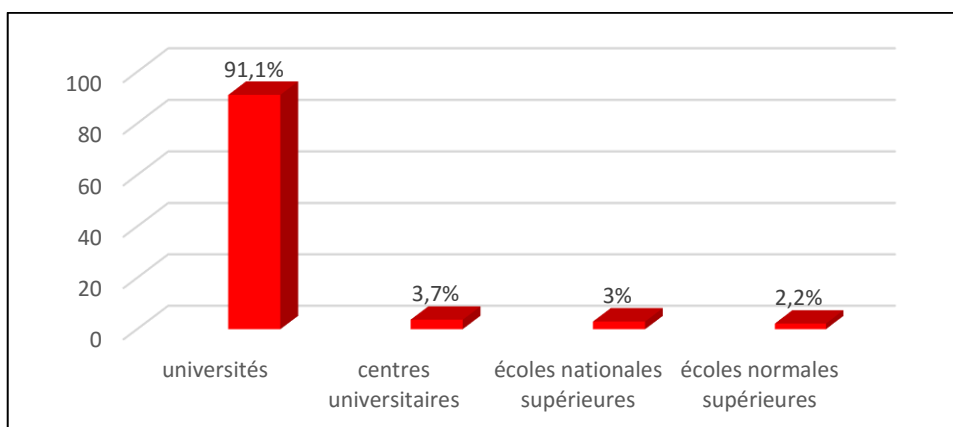


Source : réalisé par nos soins à partir des données de site web du MESRS

Sur l'ensemble de 1 530 230 d'étudiants qui sont inscrits dans les établissements du MESRS, la quasi-totalité des étudiants sont inscrits dans les établissements de l'enseignement supérieur au nombre de 1494230 et avec un taux de 97.6%, tandis que 32000 étudiants sont inscrits dans les établissements publics sous tutelle pédagogique avec un taux de 2.1% et seulement 4000 étudiants sont inscrits dans les établissements privés avec un taux de 0.3%.

Les 1494230 étudiants inscrits dans les établissements de l'enseignement supérieur sont répartis comme suit :

Figure 22: répartition des inscrits dans les établissements de l'enseignement supérieur



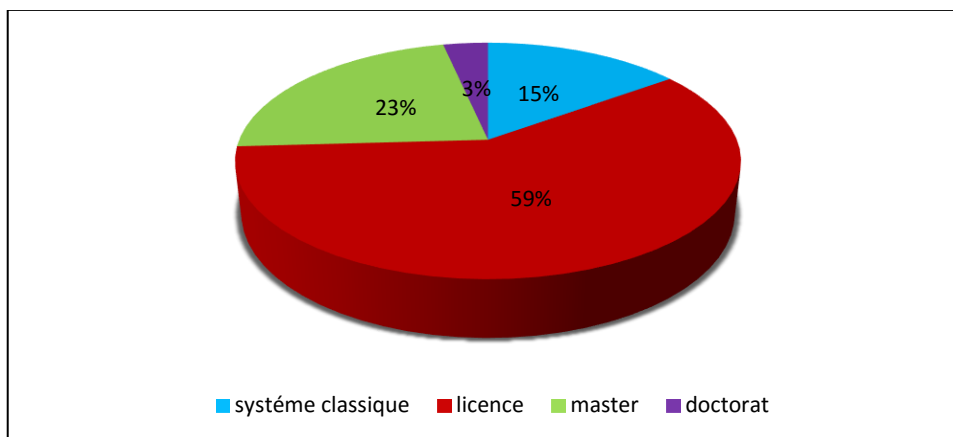
Source : réalisé par nos soins à partir des données de site web du MESRS

Comme il est illustré dans la figure 22 ; la quasi-totalité des étudiants sont inscrits dans les universités au nombre de 1361486 et avec un taux de 91.1% et pour le reste des

étudiants, 54963 sont inscrits dans les centres universitaires avec un taux de 3.7%, 45024 sont inscrits dans les écoles nationales supérieures avec un taux de 3% ainsi que, 32757 sont inscrits dans les écoles normales supérieures avec un taux de 2.2%.

➤ **Les effectifs des inscrits par cycle :**

Figure 23: répartition des inscrits par cycle

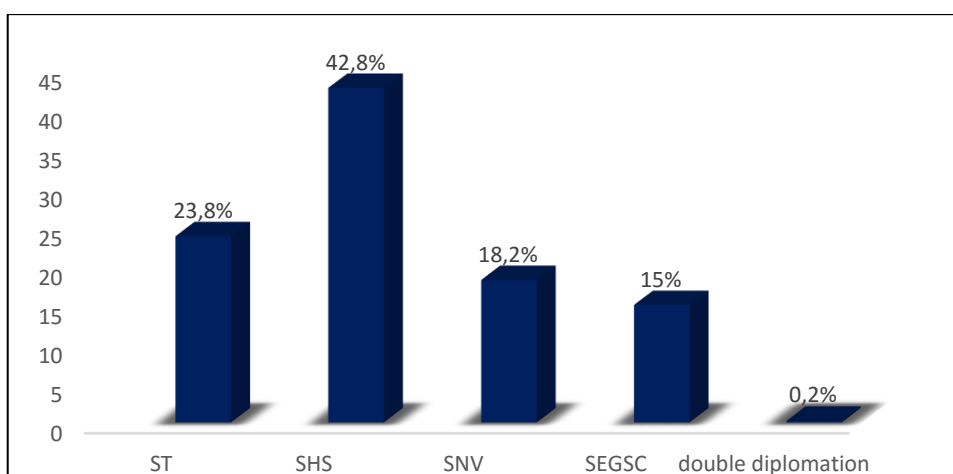


Source : réalisé par nos soins à partir des données de site web du MESRS

D'après la figure 23, parmi les étudiants inscrits dans les établissements de l'enseignement supérieur, 883976 poursuivent leurs études en licence avec un taux de 59.2%, 335570 étudiants préparent leurs masters avec un taux de 22.5%, 224565 étudiants sont inscrits en système classique avec un taux de 15% et seulement 50119 étudiants sont doctorants avec un taux de 3.4%.

➤ **Les effectifs des inscrits par filière :**

Figure 24 : répartition des inscrits par filière



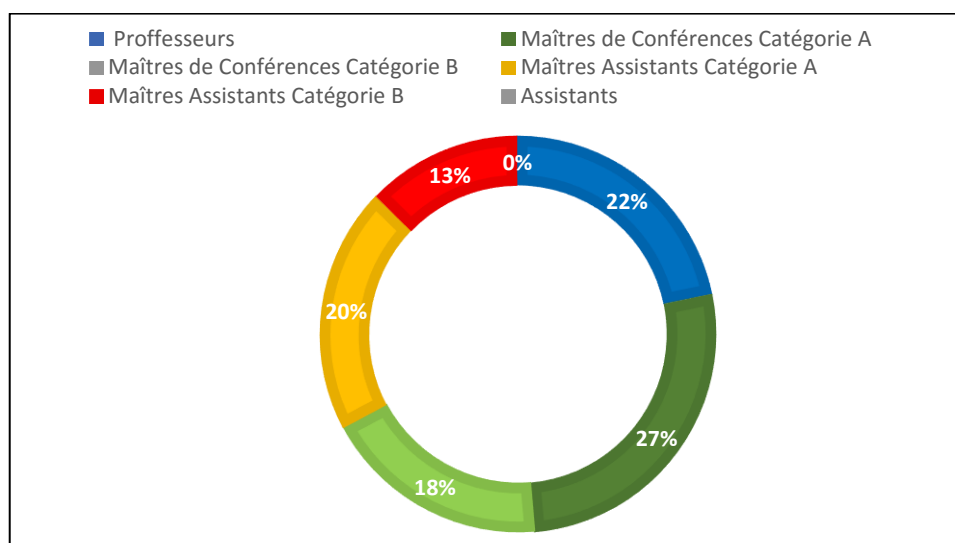
Source : réalisé par nos soins à partir des données de site web du MESRS

Comme il paraît dans la figure de la répartition des inscrits par filière, 42.8% étudiants sont inscrits dans le grand domaine des Sciences Humaines et Sociales au nombre de 640 282, tandis que 23.8% des étudiants sont inscrits dans le grand domaine des Sciences et Technologies au nombre de 355 065, ainsi que 18.2% des étudiants sont inscrits dans le grand domaine des Sciences de la Nature et de la Vie au nombre de 272 290 et 15% des étudiants sont inscrits dans le grand domaine des Sciences Economiques, de Gestion et Sciences Commerciales au nombre de 224 253, en fin , 0.2% des étudiants seulement sont inscrits dans le double diplomation au nombre de 2 340.

2.2.2.3 Enseignants

Selon les statistiques du MESRS, le nombre général des enseignants est de 69 766 dont 36 832 sont des hommes et 33 084 des femmes et qui sont partagés selon leurs grades comme suit :

Figure 25: répartition des enseignants selon le grade



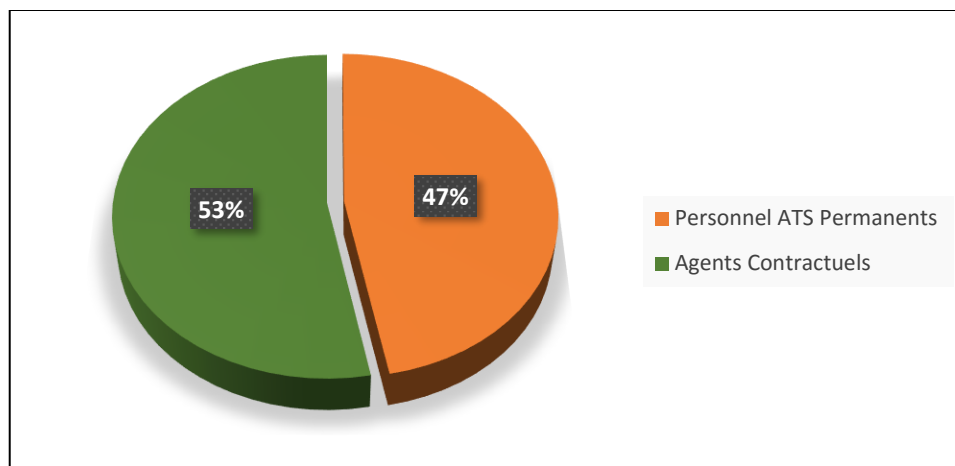
Source : réalisé par nos soins à partir des données de site web du MESRS

D'après la figure de la répartition des enseignants selon le grade, nous avons remarqué que presque le tiers du nombre total des enseignants sont des maîtres de conférences catégorie A au nombre de 18747 et avec un taux de 26.9%, tandis que 15197 enseignants sont des professeurs avec un taux de 21.8%, en l'occurrence 13999 enseignants sont des maîtres assistants catégorie A avec un taux de 20.1%, en plus, 12958 enseignants sont des maîtres de conférences catégorie B avec un taux de 18.6%, ainsi que , 8842 enseignants sont des maîtres assistants catégorie B avec un taux de 12.7%, et seulement 23 enseignants sont des assistants.

2.2.2.4 Personnels administratifs technique et de soutien

Dans le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique, il y a 137 257 comme personnels administratifs technique et de soutien dont 71% sont des hommes et 29% sont des femmes.

Figure 26: répartition des personnels ATS selon le statu d'emploi



Source : réalisé par nos soins à partir des données de site web du MESRS

La figure 26 montre que 70 310 comme personnels administratifs technique et de soutien sont des agents contractuels avec un pourcentage de (53%) contre 66 947 comme personnels ATS permanents avec un pourcentage de (47%).

2.2.3 la numérisation du secteur d'enseignement supérieur¹

Les technologies de l'information et de la communication ont entraîné des changements majeurs dans le système éducatif en général, et dans le secteur d'enseignement supérieur en particulier à l'échelle mondiale.

Conscient de ces évolutions, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique en Algérie a entrepris des initiatives visant à intégrer ces technologies dans le secteur d'enseignement, afin d'améliorer la qualité de l'enseignement, de valoriser les compétences numériques des professeurs et des étudiants, d'améliorer la gestion des services universitaires et les établissements de l'enseignement supérieur, et de répondre aux exigences de la transformation numérique.

À cet égard, Le Schéma Directeur du Numérique (SDN) a été élaboré comme une approche alignée sur la vision stratégique de l'établissement, elle-même élaborée sur la base de la politique en matière de formation et de recherche du ministère.

¹ document interne de la direction des réseaux et du développement du numérique du MESRS

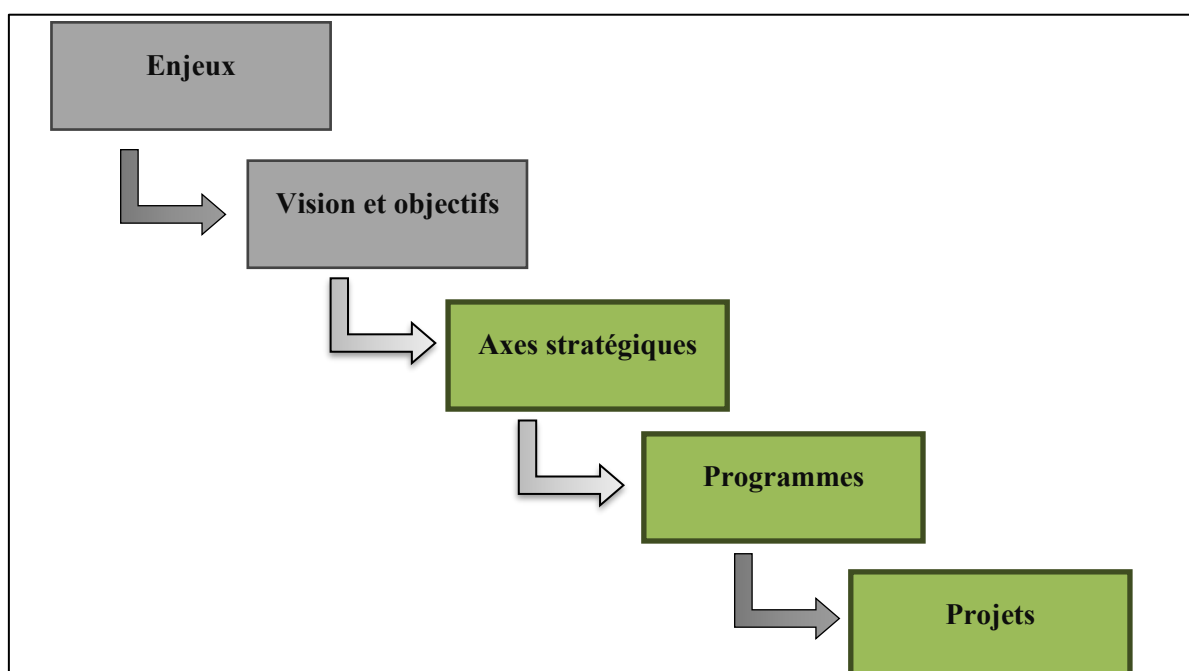
Le SDN permet de :

- ✓ Préparer l'avenir numérique d'un établissement d'enseignement supérieur ;
- ✓ Recenser l'affectation des outils et moyens numériques nécessaires à la concrétisation du projet, de les préciser et de les situer dans le temps et dans l'espace.

Le schéma directeur numérique s'articule autour de :

- Une vision qui débouche sur des axes stratégiques ;
- Chaque axe stratégique est divisé en programmes ;
- Chaque programme est divisé en projets qui comprennent les activités à réaliser.

Figure 27: Schéma directeur numérique



Source : document interne de la direction des réseaux et du développement du numérique du MESRS

La mise en œuvre du schéma directeur numérique a débuté en novembre 2022 aux niveaux locaux, régional et national.

Les progrès du schéma directeur numérique ont été mesurés périodiquement avec des indicateurs de performance Kaplan (KPI) liés aux projets.

2.2.3.1 Les enjeux de la numérisation du secteur

Le SDN a identifié les douze (12) enjeux de la numérisation du secteur de l'enseignement supérieur, qui sont résumés dans le tableau suivant :

Tableau 15: Les enjeux de la numérisation du secteur

Enjeu	Titre
1	Ressources et acquisitions des compétences numériques
2	Des infrastructures performantes et sécurisées
3	La numérisation comme support de formation et de sa visibilité
4	La réussite et l’insertion professionnelle de l’étudiant
5	Recherche scientifique visible et génératrice de valeur
6	L’utilisation de l’intelligence artificielle
7	La rénovation pédagogique et nouvelles formes d’appropriation du savoir
8	Modernisation de la société (formation tout au long de la vie)
9	Modes de formation et contenus multimédias
10	Système d'information
11	La dématérialisation et la numérisation
12	Visibilité, attractivité de l’établissement et relations nationales et internationales

Source : document interne de la direction des réseaux et du développement du numérique du MESRS

2.2.3.2 Les objectifs de la numérisation du secteur

La numérisation du secteur de l’enseignement supérieur doit être soutenue par l’utilisation des technologies numériques pour atteindre un ensemble d’objectifs. Dans ce contexte, le ministère de l’Enseignement supérieur met l’accent sur l’utilisation de tous les moyens pour :

✓ **Un enseignement supérieur de qualité reconnue**

Le ministère souhaite que les établissements d’enseignement supérieur améliorent leur position et accèdent aux classements mondiaux, et la numérisation leur offre cette possibilité. Il leur offre l’occasion de rendre leurs devoirs plus intéressants en

permettant aux étudiants d'apprendre et d'expérimenter et aux enseignants de mettre en œuvre des approches d'enseignement et d'évaluation stimulantes et variées.

✓ **Recherche scientifique génératrice de valeur**

Le ministère a l'ambition de rendre les établissements d'enseignement supérieur plus compétitifs, ce qui renforcera leur présence, et leur capacité d'innover au niveau international de la recherche, donc la recherche qui interagit avec le monde extérieur et répond aux besoins du marché du travail et de la société reste nécessaire, la possibilité de numérisation est nécessaire pour qu'ils constituent plus efficacement pour la recherche et le développement d'une coopération transparente aux niveaux national et international.

✓ **Un environnement qui encourage l'apprentissage**

Le Ministère aspire à créer un environnement intégré global qui favorise l'enthousiasme et l'apprentissage en mettant l'accent sur le développement/l'amélioration des compétences des enseignants dans ce domaine et en renforçant, autant que possible, l'indépendance de l'élève au niveau académique en lui fournissant les outils les plus récents.

✓ **Une structure moderne**

Le ministère a pour objectif de créer un environnement écologique technologique ouvert, propre, approprié et stimulant à l'intégration, ainsi que de prendre en charge les questions de compatibilité nécessaires à l'échange de moyens. Les défis sont importants car la numérisation va faire surgir de nouveaux besoins et de nouveaux comportements au travail, ainsi que de nouvelles exigences, dont les conséquences seront l'émergence de changements fondamentaux dans le système d'enseignement supérieur.

2.2.3.3 Les axes stratégiques et les programmes de la numérisation

Le SDN a identifié sept (7) axes stratégiques qui constituent in fine la vision stratégique du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique. Ces axes stratégiques sont divisés en programmes, comme indiqué ci-dessous :

❖ **Axe 1 : Le numérique pour accompagner la formation des enseignants**

- ✓ Programme 1 : Accompagnement des enseignants, des technico-administratifs et des responsables (chefs d'établissements, directeurs, chefs de départements, chefs de services.) ;

- ✓ Programme 2 : Ateliers de découvertes (Enseignants, technico-administratif, responsables).
- ❖ **Axe 2 : Le numérique au service d'une offre de formation cohérente**
 - ✓ Programme 3 : Améliorer la visibilité, l'attractivité et la cohérence de l'offre de formation ;
 - ✓ Programme 4 : Scolarité.
- ❖ **Axe 3 : Le numérique à l'appui de la réussite des étudiants**
 - ✓ Programme 5 : Amélioration de la pédagogie ;
 - ✓ Programme 6 : Réussite de l'étudiant.
- ❖ **Axe 4 : Le numérique au service au service des activités recherche**
 - ✓ Programme 7 : Une recherche qui crée de la valeur et visibilité des travaux de recherche ;
 - ✓ Programme 8 : Innovation.
- ❖ **Axe 5 : Le numérique à l'appui d'infrastructures permanente**
 - ✓ Programme 9 : Des infrastructures réseau performantes.
 - ✓ Programme 10 : Sécurisation des infrastructures et des données.
- ❖ **Axe 6 : Le numérique en appui à une administration moderne**
 - ✓ Programme 11 : Pilotage, Scolarité, Ressources humaines, Patrimoine ;
 - ✓ Programme 12 : La dématérialisation et numérisation ;
 - ✓ Programme 13 : Renforcer les outils de communication et d'échange et de partage des données et de l'information.
- ❖ **Axe 7 : Les relations nationales et internationales**
 - ✓ Programme 14 : Visibilité et ouverture au national et international ;
 - ✓ Programme 14 : Visibilité et ouverture au national et international ;
 - ✓ Programme 16 : Modernisation de la société (Formation tout au long de la vie).

2.2.3.4 Les défis de la numérisation du secteur

Dans le cadre de la numérisation du secteur de l'enseignement supérieur, le Ministère est confronté à un ensemble de défis dont les plus importants sont :

- ✓ Le défi des services universitaires qui sont occupés du nombre croissant d'étudiants, ce qui les empêche parfois de prendre en charge la question de la numérisation ;
- ✓ Le défi des disparités d'accès à Internet et aux technologies numériques, car il est apparu avec la mise en place des cours en ligne pendant la pandémie de Covid-19

qu'il y avait des lacunes et parfois l'absence d'ordinateur ou un service Internet faible ;

- ✓ Le défi de développer une culture numérique et de créer les conditions nécessaires pour y parvenir ;
- ✓ Le défi d'accompagnement les enseignants afin de les aider à développer leur performance pédagogique et à maîtriser les nouveaux outils numériques ;
- ✓ Le défi de développement des infrastructures pour faire face à ces transformations ;
- ✓ Le défi de développement la performance de l'administration pour superviser et piloter efficacement les activités des institutions.

2.2.3.5 Les travaux réalisés dans le cadre de la numérisation du secteur d'enseignement supérieur

Depuis 2022, le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique (MESRS) en Algérie a entrepris une vaste réforme du secteur de l'enseignement supérieur visant sa digitalisation. Cette initiative prévoit le déploiement de 42 plateformes numériques dédiées à la vie pédagogique et à la recherche scientifique, ainsi que 4 plateformes consacrées aux œuvres universitaires, conformément au Schéma Directeur Numérique (SDN).

En 2025, le MESRS a réalisé des progrès significatifs dans la numérisation du secteur et de ses services. À ce jour, l'ensemble des plateformes prévues ont été développées et mises en service, couvrant divers aspects de la gestion administrative, pédagogique et scientifique.

Ces plateformes ont pour objectif de faciliter le parcours de l'étudiant — notamment à travers la dématérialisation complète des inscriptions universitaires (« zéro papier ») —, de renforcer la gestion des services liés au transport, à l'hébergement et à la restauration, ainsi que de valoriser la recherche scientifique et de soutenir l'innovation pédagogique.

Parmi les plateformes déjà opérationnelles, on peut citer :

- plateforme de gestion des étudiants : vise à faciliter la gestion des inscriptions universitaires (nouveaux et anciens), le suivi pédagogique (les notes et les résultats académiques).
- Carnet numérique de référence adéquation formation-emploi (CRAFE) : vise à aligner les formations universitaires avec les besoins du marché du travail.

- Plateforme de gestion de projets innovants : facilite la soumission et le suivi des projets innovants au sein des universités.
- Plateforme d'évaluation des chercheurs permanents : permet d'évaluer les performances des chercheurs pour promouvoir l'excellence scientifique.
- Ciné-Université : initiative pour promouvoir le cinéma universitaire en diffusant des courts-métrages produits par des étudiants.
- Plateforme de candidature au poste de directeur : numérise le processus de candidature pour les postes de direction au sein des établissements universitaires.
- Plateforme des œuvres universitaires : gère les services destinés aux étudiants, tels que l'hébergement, la restauration et le transport.
- Plateforme de suivi des biens : assure une gestion efficace des ressources matérielles des universités.
- Plateforme pour les étudiants étrangers : facilite les démarches administratives et l'intégration des étudiants internationaux.
- Réseau de communication : améliore la connectivité et les échanges d'informations entre les différentes structures universitaires.
- Logiciel anti-plagiat : outil pour détecter et prévenir le plagiat dans les travaux académiques.

Ces efforts s'inscrivent dans une stratégie globale de transformation numérique visant à moderniser les services publics, instaurer la transparence et améliorer les performances du secteur de l'enseignement supérieur en Algérie.

La conclusion du chapitre

Ce chapitre a établi le positionnement épistémologique de notre travail de recherche en adoptant une posture positiviste, et a présenté le cadre méthodologique en détaillant la nature de l'approche adoptée (l'approche déductive) en utilisant une enquête quantitative par questionnaire auprès des étudiants et une enquête qualitative par des entretiens auprès des cadres du MESRS. Il a ensuite présenté les caractéristiques de la population cible, la méthode de calcul de la taille de l'échantillon mobilisé pour l'étude quantitative, ainsi que les différentes techniques de collecte, de traitement statistique et d'analyse des données. L'environnement du terrain de recherche a été présenté également pour contextualiser les données recueillies. En premier lieu, nous avons abordé de manière holiste le développement de l'e-gouvernement en Algérie, subséquemment, nous avons spécifié notre angle d'attaque en parlant sur la numérisation du secteur de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique. Ce cadre méthodologique bien défini constitue une base robuste pour le traitement des données et l'analyse des résultats qui seront explorés dans le prochain chapitre.

Chapitre IV

Analyse empirique de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie

Introduction du chapitre

Dans ce chapitre, nous cherchons à tester empiriquement l'impact du gouvernement électronique sur la création de la valeur publique en Algérie, en prenant le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique comme étude de cas, afin d'analyser les hypothèses formulées dans notre travail de recherche.

Pour ce faire, nous avons adopté une démarche mixte combinant une analyse qualitative, réalisée à partir d'entretiens semi-directifs, et une analyse quantitative, fondée sur l'exploitation de questionnaires.

Ce chapitre est structuré en deux sections principales :

Section 1 : consacrée à l'analyse qualitative, réalisée à travers des entretiens exploratoires menés auprès des sous-directeurs techniques du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique. Cette étape nous a permis d'examiner l'état d'avancement du projet de numérisation du secteur et de recueillir des informations essentielles pour l'élaboration du questionnaire servant de base à l'étude quantitative.

Section 2 : consacrée à l'analyse quantitative, qui débute par des analyses descriptives, suivies de tests de fiabilité des échelles de mesure et de tests de normalité des variables. Nous procédons ensuite aux tests des hypothèses à travers l'analyse de corrélation et la régression linéaire simple et multiple. Le chapitre se conclut par l'interprétation et la discussion des résultats obtenus.

Section 01 : Présentation et analyse des résultats des entretiens semi-directifs

L'évaluation de la contribution du gouvernement électronique à la création de la valeur publique en Algérie nécessite la réalisation d'une enquête empirique. À cet effet, il nous a semblé pertinent de débiter cette enquête par une étude qualitative exploratoire, menée à travers des entretiens semi-directifs. Cette démarche nous a permis d'effectuer une analyse approfondie de l'état actuel de la numérisation au Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique en Algérie. Par la suite, une approche quantitative a été mise en œuvre à l'aide de questionnaires.

Cette section est consacrée à la présentation et à l'analyse des résultats issus des entretiens réalisés auprès de deux sous-directeurs techniques du MESRS.

Le guide d'entretien élaboré comporte 19 questions, réparties en quatre axes principaux. Les résultats obtenus ont été exploités et présentés sous forme de tableaux structurés comme suit :

1.1 Axe sur l'implémentation et le développement de l'e-gouvernement :

Le tableau ci-dessous synthétise les réponses que nous avons collecté lors des entretiens avec les sous directeurs sur l'axe de l'implémentation et le développement de l'e-gouvernement au niveau du MESRS :

Tableau 16: l'implémentation et le développement de l'e-gouvernement

Les questions	Les réponses
Quelle est la stratégie du ministère pour implémenter l'e-gouvernement et numériser le secteur d'enseignement supérieur ?	Selon les cadres interrogés, le MESRS a élaboré un Schéma Directeur du Numérique (SDN) qui définit la stratégie de numérisation du secteur. Ce document-cadre regroupe plusieurs programmes, eux-mêmes déclinés en projets de digitalisation, répartis sur sept axes stratégiques couvrant l'ensemble des missions et des domaines d'activité du ministère.

Chapitre IV : analyse empirique de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie

<p>Est-ce que le ministère a investi un budget suffisant pour l'implémentation de l'e-gouvernement ?</p>	<p>Les deux personnes interrogées ont confirmé que le MESRS a alloué un budget important au projet de numérisation. Elles ont également précisé que le premier investissement avait été réalisé en 2016, notamment pour l'acquisition d'un data center et l'amélioration de la connexion Internet.</p>
<p>Est-ce que le ministère de l'enseignement supérieur se base-il sur les expériences des autres pays pour la mise en place et le développement de l'e-gouvernement au niveau du ministère de l'enseignement supérieur ?</p>	<p>Les deux cadres interviewés ont répondu par l'affirmative, en précisant que le MESRS s'est appuyé sur les expériences de plusieurs pays européens pour élaborer sa stratégie de numérisation du secteur, notamment celles de l'Italie et de la France, à la suite de visites effectuées dans des universités italiennes et françaises.</p>
<p>Quels sont les projets entrepris par le ministère pour numériser le secteur ?</p>	<p>D'après les sous-directeurs interrogés, les projets de numérisation du secteur de l'enseignement supérieur se présentent comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le développement de 42 plateformes principales couvrant les différents volets du secteur de l'enseignement supérieur, notamment la gestion pédagogique, la gestion des transports, les inscriptions aux concours, la gestion des ressources humaines, ainsi que les finances et la comptabilité, entre autres. - Le développement de 4 plateformes dédiées aux œuvres universitaires. - Le développement de plateformes temporaires, mises en place selon les besoins, telles que la plateforme des nouveaux bacheliers. - Unifier tous les projets sur un seul système numérique.
<p>Quelles sont les mesures qui ont été pris en considération pour numériser le secteur ?</p>	<p>Concernant les mesures mises en place, les sous-directeurs interrogés ont mentionné les éléments suivants :</p>

Chapitre IV : analyse empirique de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie

	<ul style="list-style-type: none"> - La constitution d'une équipe technique dédiée au suivi du projet ; - La formation des différentes parties prenantes impliquées dans le processus de numérisation ; - L'appui sur l'expérience européenne en matière de digitalisation ; - L'amélioration de la remontée d'information entre les différentes structures du ministère ; - La disponibilité de l'information en temps réel ; - La création d'une base de données centralisée.
<p>Quels sont les principaux obstacles à la mise en œuvre de l'e-gouvernement ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les cadres interrogés ont cité les obstacles suivants : - La résistance des parties prenantes à la numérisation ; - L'exode des compétences ; - Le manque d'expertise au sein des équipes techniques (développeurs, administrateurs systèmes, etc.).

Source : réalisé par nos soins

Les propos recueillis indiquent que le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique s'est inspiré des modèles adoptés par les pays développés pour élaborer sa stratégie de numérisation. Un budget conséquent a été alloué à ce projet, accompagné de mesures visant à faciliter le déploiement du nouveau système. Cette approche structurée traduit une réelle volonté organisationnelle et politique de moderniser le secteur de l'enseignement supérieur.

Cependant, malgré la planification et les moyens mobilisés, la mise en œuvre de l'e-gouvernement demeure confrontée à plusieurs obstacles, notamment la résistance au changement et le manque d'expertise technique au sein des équipes. Cette situation met en évidence le décalage souvent observé entre la conception stratégique et l'application opérationnelle dans les projets de transformation numérique du secteur de l'enseignement supérieur.

1.2 Axe sur l'infrastructure

Nous exposons dans le tableau 18 les réponses des sous directeurs interrogés sur l'axe de l'infrastructure :

Tableau 17: l'infrastructure

Les questions	Les réponses
<p>Quelle est la stratégie adoptée pour développer l'infrastructure de l'e-gouvernement au niveau du ministère de l'enseignement ?</p>	<p>Les cadres interrogés ont cité les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La prise en considération de la durée de vie des équipements ; - L'assistance technique assurée par les fournisseurs d'équipements ; - L'élimination des risques de panne ou de crash ; - L'investissement dans les équipements de protection des données.
<p>Pensez-vous que l'infrastructure installée au sein du ministère est suffisante pour gérer ce volume de travail et fournir de meilleurs services ?</p>	<p>Les interviewés ont indiqué que les équipements disponibles sont actuellement suffisants, tout en précisant que chaque matériel possède une durée de vie limitée et doit être renouvelé périodiquement. Ils ont également mentionné que le MESRS œuvre actuellement à l'amélioration et à l'augmentation des capacités des plateformes afin de mieux gérer les pics d'utilisation.</p>
<p>Avez-vous mis en place un système protégée afin de permettre des transactions sécurisées qui respecte la vie privée des parties prenantes ?</p>	<p>La question posée a été validée par les deux personnes interrogées, qui ont précisé les types de protection mis en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protection physique : accès restreint aux locaux hébergeant les bases de données ; - Protection interne : contrôle d'accès des utilisateurs, mise en place de mesures de cryptage et de procédures d'authentification ; - Protection externe : utilisation d'antivirus et de pare-feux.

Source : réalisé par nos soins

Les réponses recueillies montrent que le MESRS a adopté une approche proactive dans le développement de l'infrastructure de l'e-gouvernement, en prenant en considération la durée de vie des équipements, l'assistance technique des fournisseurs, la réduction des risques de panne ainsi que la mise en place de mesures de sécurité et de protection des données des utilisateurs. L'infrastructure actuelle est jugée suffisante pour absorber la charge de travail et assurer la continuité des services, traduisant ainsi un investissement fructueux et une planification rigoureuse.

1.3 Axe sur la capacité humaine

Le tableau ci-après présente une synthèse des résultats obtenus sur l'axe de la capacité humaine lors de l'entretien avec les sous directeurs :

Tableau 18: la capacité humaine

Les questions	Les réponses
Est-ce que le ministère a demandé de l'aide à des personnes compétentes dans le domaine pour numériser le secteur ?	Les cadres interrogés ont indiqué que le MESRS a sollicité l'appui de ses propres cadres pour l'élaboration de la stratégie, le développement des plateformes et la mise en place du nouveau système. Ils ont précisé que ce développement est entièrement réalisé en interne, reposant sur l'utilisation d'applications open source adaptées aux besoins du ministère, ainsi que sur la conception des sites web au sein même du MESRS.
Quelle est la stratégie du ministère pour renforcer les capacités des ressources humaines ?	Selon les cadres interrogés, le MESRS a eu recours à l'externalisation de certains agents techniques en raison d'un manque notable de personnel qualifié. Cette situation s'explique par les restrictions imposées au recrutement de compétences spécifiques dans le cadre de la grille de la fonction publique, ainsi que par la difficulté à retenir les employés compétents face à la concurrence du secteur privé.

Chapitre IV : analyse empirique de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie

Faites-vous des formations pour les employés de l'enseignement supérieur afin d'améliorer leurs compétences en termes de numérisation et l'utilisation des TIC ?	D'après les interviewés, le MESRS propose plusieurs types de formations : des formations spécifiques dans le domaine des technologies (sécurité, développement), des formations générales portant sur la gestion de projets, ainsi que des formations internes où chaque expert encadre deux ou trois ingénieurs afin d'assurer la transmission des compétences aux futurs employés.
Est-ce que les employés se sont adaptés rapidement et facilement face aux évolutions liées à la numérisation du secteur ?	Les sous-directeurs interrogés ont confirmé que certains employés se sont rapidement adaptés aux nouvelles pratiques. Néanmoins, une résistance au changement persiste chez une partie du personnel, en raison d'un manque de compétences pour certains et d'une réticence à la transparence pour d'autres. Il convient de noter que le MESRS impose désormais l'utilisation des plateformes numériques dans une logique de « zéro papier ».

Source : réalisé par nos soins

Les réponses des interviewés révèlent que la stratégie du MESRS en matière de développement des capacités humaines repose principalement sur la mobilisation des ressources internes, complétée par des formations spécifiques et générales destinées à renforcer l'utilisation des outils des TIC. Cette approche favorise une certaine autonomie et a permis à une partie du personnel de s'adapter rapidement au nouveau système. Toutefois, les contraintes liées au recrutement de profils qualifiés — imposées par la grille de la fonction publique — ainsi que la résistance au changement observée chez certains employés ont entraîné des limites dans la mise en œuvre effective du projet de numérisation du secteur.

1.4 Axe sur les résultats de la numérisation

Le tableau suivant affiche les résultats des entretiens semi directifs avec les sous directeurs sur l'axe des résultats de la numérisation du MESRS :

Tableau 19: les résultats de la numérisation

Les questions	Les réponses
Avez-vous remarqué que y a une réduction des coûts après avoir implémenter le système e-gouvernement au ministère ?	Les deux interviewés ont exprimé leur accord quant à la réduction des coûts engendrée par la numérisation, aussi bien pour l'administration (diminution de l'usage du papier, de l'archivage et de l'impression, etc.) que pour les autres parties prenantes, notamment les étudiants et les enseignants.
Après l'implémentation de l'e-gouvernement ; voyez-vous que la performance des employés a été augmentée ?	Selon les réponses des sous-directeurs, la performance de certains employés, notamment les plus qualifiés, s'est nettement améliorée. Néanmoins, une partie du personnel requiert encore des formations complémentaires afin de renforcer ses compétences.
Est-ce qu'il y a une amélioration continue dans les services électroniques fourni ?	Les cadres interrogés ont répondu par l'affirmative et ont précisé que l'amélioration continue des services numériques s'effectue en fonction des besoins des utilisateurs et des mises à jour exigées par les évolutions législatives. Elle inclut également la modernisation des équipements et des logiciels.
Est-ce que y a un retour positif des parties prenantes sujette à la réforme du secteur ?	Les interviewés ont confirmé qu'il existe un retour positif et un haut niveau de satisfaction de la part des utilisateurs finaux, notamment les étudiants et les enseignants.
Comment vous pouvez mesurer et estimer la réussite de la numérisation du secteur ?	Selon les réponses des sous-directeurs interrogés, la réussite de la numérisation du secteur de l'enseignement supérieur se mesure principalement à travers les économies budgétaires réalisées et le niveau d'utilisation des services numériques. Ils ont également souligné que le succès de ce projet dépend en

Chapitre IV : analyse empirique de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie

	partie de la réussite de la numérisation d'autres secteurs, tels que le ministère de l'Éducation nationale, le ministère des Affaires étrangères ou encore le ministère de la Poste et des Télécommunications.
<p>Dans quelle mesure les critères suivants sont importants pour juger le succès de la numérisation du secteur ? (De 1 à 5)</p> <ul style="list-style-type: none"> - La rentabilité du projet - L'acceptation des utilisateurs - Répondre aux attentes du public - Restauration de la confiance du public à l'institution - Mécanisme de prestation de service plus rapide pratique et moins cher 	<p>Les interviewés ont répondu comme suit :</p> <p>Réponse 1 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Restauration de la confiance du public envers l'institution. 2. Réponse aux attentes du public. 3. Mise en place d'un mécanisme de prestation de services plus rapide, plus pratique et moins coûteux. 4. Acceptation des utilisateurs. 5. Rentabilité du projet. <p>Réponse 2 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acceptation des utilisateurs. 2. Réponse aux attentes du public. 3. Restauration de la confiance du public envers l'institution. 4. Mise en place d'un mécanisme de prestation de services plus rapide, plus pratique et moins coûteux. 5. Rentabilité du projet.

Source : réalisé par nos soins

Les résultats montrent clairement que la mise en place de l'e-gouvernement au sein du MESRS a généré des bénéfices tangibles, notamment des économies financières et une amélioration notable du rendement des employés. Ces avancées traduisent une efficacité accrue et une meilleure productivité de l'administration publique. Par ailleurs, les efforts continus du ministère pour adapter les fonctionnalités des services aux besoins réels des usagers, tout en tenant compte de l'évolution technologique mondiale, renforcent la pertinence de cette démarche. Enfin, la satisfaction exprimée par les utilisateurs constitue un indicateur clé du succès du projet de numérisation du secteur de l'enseignement supérieur.

À l'issue de l'analyse des résultats des entretiens menés avec les deux cadres de la Direction des réseaux et du développement numérique du ministère de l'Enseignement

supérieur et de la Recherche scientifique, visant à appréhender l'état actuel du projet de numérisation du secteur de l'enseignement supérieur, les conclusions suivantes ont été dégagées :

- Une stratégie d'implémentation bien étudiée ;
- Un investissement conséquent dans le projet de numérisation, avec l'allocation d'un budget suffisant ;
- Une orientation marquée vers la satisfaction des utilisateurs ;
- Le renforcement de la performance des employés à travers des actions de formation ;
- Une amélioration continue des services électroniques en fonction des besoins des utilisateurs ;
- Un retour sur investissement perceptible, notamment à travers les économies financières réalisées.

Plusieurs points positifs ont été mentionnés ci-dessus, illustrant la vision globale du MESRS et marquant une avancée significative dans le secteur. Cependant, certaines lacunes et obstacles ont été observés, freinant la progression rapide du projet de numérisation. Parmi ces difficultés, on peut citer :

- Le problème de recrutement de personnels compétents ;
- L'exode des compétences en raison des avantages financiers offerts par d'autres secteurs ;
- La résistance de certains employés face au changement numérique.

Section 02 : Résultats et analyse du questionnaire et les tests d'hypothèses

Dans cette section, nous présenterons l'analyse des données recueillies à partir du questionnaire, en commençant par l'analyse descriptive, suivie du test de fiabilité et du test de normalité, pour ensuite procéder aux analyses de corrélation et de régression linéaire, afin de confirmer ou d'infirmer nos hypothèses de recherche.

2.1 L'Analyse descriptive des caractéristiques de l'échantillon

Cette analyse permet de donner un aperçu synthétique et structuré sur les caractéristiques de l'échantillon de l'étude.

2.1.1 Analyse des caractéristiques de l'échantillon de l'étude

Pour les caractéristiques de l'échantillon de notre enquête, nous avons retenus le genre, l'âge, le niveau d'étude et l'établissement fréquenté.

2.1.1.1 La répartition de l'échantillon selon le genre :

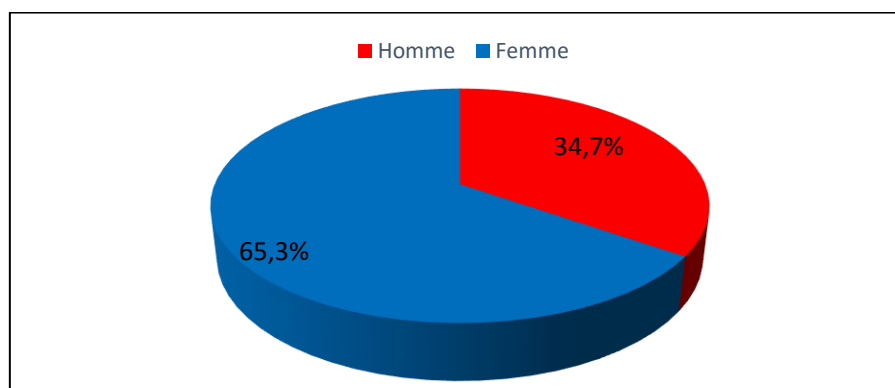
Le tableau suivant présente la répartition de notre échantillon par le genre, ainsi que la fréquence et le taux de participation de chaque catégorie.

Tableau 20: La répartition de l'échantillon selon le genre

	Fréquence	Pourcentage
Homme	137	34,7%
Femme	258	65,3%
Total	395	100,0%

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Figure 28: La répartition de l'échantillon selon le genre



Source : résultats de l'analyse par SPSS

Les résultats présentés montrent une forte représentation de la gent féminine, avec un taux de 65,3 %, soit 258 répondantes, contre 34,7 % d'hommes, correspondant à 137 répondants.

2.1.1.2 La répartition de l'échantillon par tranche d'âge

Le tableau ci-dessous indique la répartition des répondants par tranche d'âge et le taux de participation correspondant.

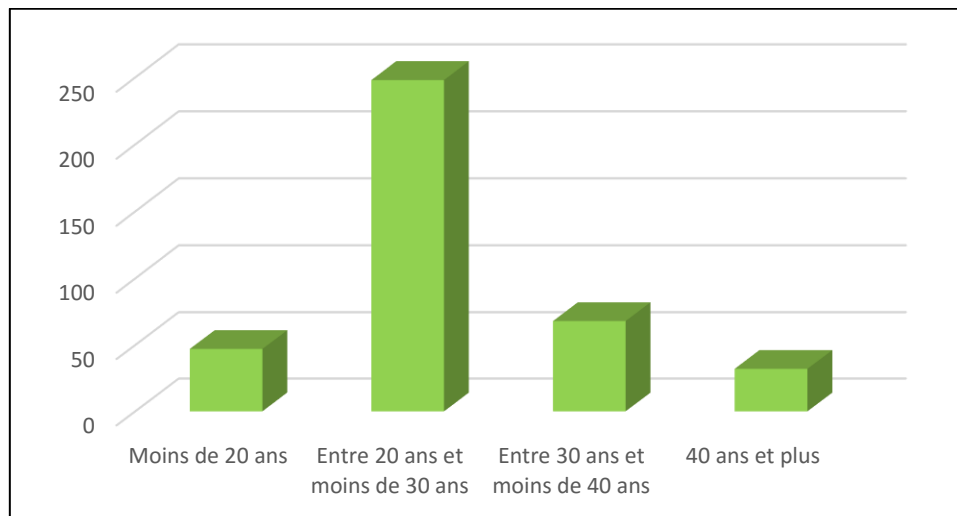
Tableau 21: La répartition de l'échantillon par tranche d'âge

	Fréquence	Pourcentage
Moins de 20 ans	47	11,9%
Entre 20 ans et moins de 30 ans	248	62,8%
Entre 30 ans et moins de 40 ans	68	17,2%
40 ans et plus	32	8,1%
Total	395	100,0%

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Le schéma suivant illustre plus clairement la répartition présentée dans le tableau ci-dessus :

Figure 29: La répartition de l'échantillon par tranche d'âge



Source : résultats de l'analyse par SPSS

D'après les résultats du tableau 06, nous constatons une prédominance notable de la tranche d'âge comprise entre 20 et moins de 30 ans, qui représente plus des deux tiers de notre échantillon. Elle est suivie par la tranche d'âge de 30 à moins de 40 ans avec un taux de 17,2 %, celle de moins de 20 ans avec 11,9 %, et enfin la tranche de 40 ans et plus avec 8,1 %.

2.1.1.3 La répartition de l'échantillon selon le niveau d'étude

Le tableau qui suit illustre la composition de l'échantillon de notre enquête en fonction de leurs niveaux d'étude.

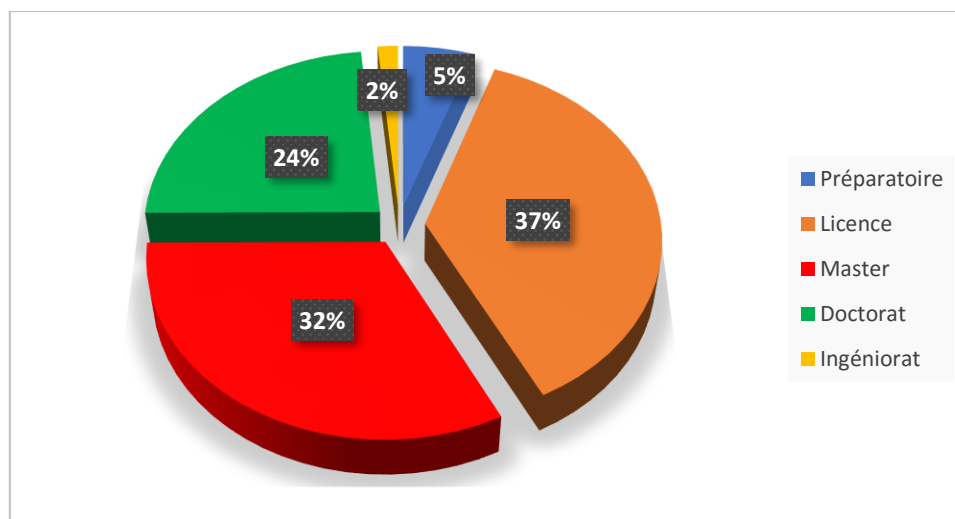
Tableau 22: La répartition de l'échantillon selon le niveau d'étude

	Fréquence	Pourcentage
Préparatoire	21	5,3%
Licence	147	37,2%
Master	128	32,4%
Doctorat	93	23,5%
Ingéniorat	6	1,5%
Total	395	100,0%

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Le schéma ci-après permet de visualiser plus clairement la répartition exposée dans le tableau précédent.

Figure 30: La répartition de l'échantillon selon le niveau d'étude



Source : résultats de l'analyse par SPSS

Selon les résultats obtenus, l'échantillon a été réparti selon le niveau d'étude. Il ressort que les étudiants inscrits en licence représentent plus d'un tiers de l'échantillon, soit 37,2 % (147 répondants). Ils sont suivis par les étudiants inscrits en master, avec un taux de 32,4 % (128 répondants), puis les doctorants, qui représentent 23,5 % de l'échantillon (93 répondants).

Enfin, les étudiants en classes préparatoires constituent 5 % (21 répondants), tandis que ceux inscrits en cycle d'ingénieur représentent 1,5 % (6 répondants).

2.1.1.4 La répartition de l'échantillon selon l'établissement fréquenté

On trouve dans le tableau ci-après le détail de la répartition de l'échantillon selon l'établissement fréquenté.

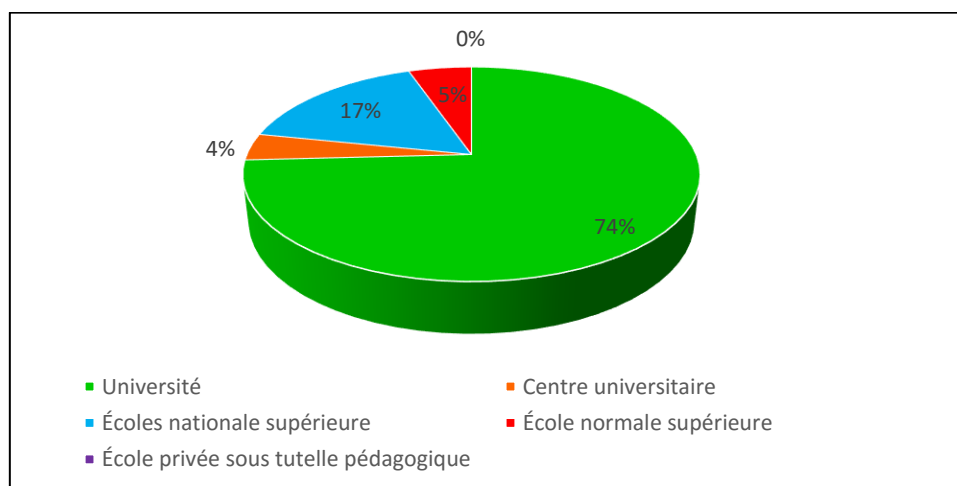
Tableau 23: La répartition de l'échantillon selon l'établissement fréquenté

	Fréquence	Pourcentage
Université	293	74,2%
Centre universitaire	16	4,1%
École nationale supérieure	65	16,4%
École normale supérieure	21	5,3%
École privée sous tutelle pédagogique	00	00,0%
Total	395	100,0%

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Le schéma suivant présente de manière graphique la répartition indiquée dans le tableau ci-dessus.

Figure 31: La répartition de l'échantillon selon l'établissement fréquenté



Source : résultats de l'analyse par SPSS

Le tableau présentant la répartition selon l'établissement fréquenté montre que la majorité des répondants sont inscrits dans des universités, représentant 74,2 % de l'échantillon. Les

étudiants des écoles nationales supérieures constituent 16,4 % des participants, ceux des écoles normales supérieures d'enseignement représentent 5,3 %, tandis que seuls 4,1 % des répondants sont inscrits dans des centres universitaires.

2.1.2 Analyse descriptive des dimensions et des variables de l'étude

Cette analyse descriptive a pour objectif d'évaluer le degré d'accord des répondants vis-à-vis des variables de l'étude, en calculant la moyenne arithmétique et l'écart-type de chaque item.

2.1.2.1 1 la description des items de la dimension « la réduction des coûts »

Le tableau ci-dessous présente les statistiques descriptives relatives à la dimension "la réduction des coûts" :

Tableau 24: la description des items de la dimension « la réduction des coûts »

Expressions de l'enquête	Moyenne	Ecart type	Evaluation
Q1 : L'utilisation des plateformes du ministère de l'enseignement supérieur permet de réduire le coût de la prestation des services et de déplacement.	3,84	0,951	Positive
Q2 : L'utilisation des plateformes du ministère de l'enseignement supérieur vous permet d'économiser de l'argent.	3,65	1,030	Positive
Q3 : L'utilisation des plateformes du ministère de l'enseignement supérieur permet de réduire les frais liés aux documents (formulaires, impressions, photocopies ...)	3,76	1,069	Positive
Q4 : L'utilisation des plateformes pour faire les démarches administratives est moins coûteuses que celles en présentielle.	3,80	1,005	Positive
La réduction des coûts	3,76	0,783	Positive

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Les résultats tirés du tableau des statistiques descriptives indiquent que les moyennes arithmétiques des items de la dimension « la réduction des coûts » sont entre 3,65 et 3,84, et

avec des écart types entre 0,951 et 1,069, traduisant l'approbation des étudiants sur les items de la dimension « la réduction des coûts ».

La moyenne globale de la dimension « la réduction des coûts » est de 3,76 avec un écart-type qui s'élève à 0,783, ce qui exprime une perception globalement favorable et relativement homogène.

Globalement, les étudiants jugent que les services électroniques du MESRS impactent positivement la réduction des coûts, présentant une faible dispersion et cohérences entre les réponses.

2.1.2.2 la description des items de la dimension « La rapidité de traitement et d'accès aux services »

Le tableau suivant récapitule les statistiques descriptives de la dimension "La rapidité de traitement et d'accès aux services ":

Tableau 25: la description des items de la dimension « La rapidité de traitement et d'accès aux services »

Expressions de l'enquête	Moyenne	Ecart type	Evaluation
Q1 : Le ministère de l'enseignement supérieur offre des services électroniques plus rapides.	3,46	1,142	Positive
Q2 : Les plateformes du MESRS réduisent les délais de traitements des demandes et d'accès aux services.	3,46	1,020	Positive
Q3 : L'utilisation des plateformes du MESRS vous permet de gagner du temps.	3,65	1,000	Positive
Q4 :L'utilisation des plateformes du MESRS vous permet d'éviter les files d'attentes et d'accéder rapidement aux services.	3,69	1,071	Positive
Q5 : Le traitement des demandes via les plateformes du ministère est plus rapide qu'en utilisant les services traditionnels.	3,48	1,095	Positive

Chapitre IV : analyse empirique de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie

Q6 : La rapidité des services électroniques du MESRS améliore votre expérience en tant qu'utilisateur.	3,42	1,003	Positive
La rapidité de traitement et d'accès aux services	3,53	0,760	Positive

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Les résultats présentés dans le tableau précédent montrent que les moyennes arithmétiques des items de la dimension « la rapidité de traitement et d'accès aux services » sont estimées entre 3,42 et 3,69, avec des écart types entre 1,000 et 1,142, ce qui traduit globalement des évaluations positives envers les items de la dimension « la rapidité de traitement et d'accès aux services ».

La moyenne globale de la dimension « la rapidité de traitement et d'accès aux services » est de 3,53 avec un écart-type de 0,760, ce qui reflète une opinion globalement favorable et relativement homogène.

Enfin, les étudiants considèrent que les services électroniques du MESRS contribuent de manière positive à la rapidité de traitement et d'accès aux services, avec une évaluation globalement stable et peu dispersée.

2.1.2.3 La description des items de la dimension « La facilité d'utilisation et de prestation des services »

Le tableau suivant présente les statistiques descriptives relatives à la dimension " La facilité d'utilisation et de prestation des services":

Tableau 26: la description des items de la dimension « La facilité d'utilisation et de prestation des services »

Expressions de l'enquête	Moyenne	Ecart type	Evaluation
Q1 : Les services électroniques du ministère de l'enseignement supérieur facilitent les démarches administratives et la prestation des services.	3,52	0,951	Positive
Q2 : Il est facile de soumettre des demandes et de télécharger des documents sur les plateformes du MESRS.	3,46	1,047	Positive
Q3 : Vous trouvez facilement les services dont vous avez besoins sur les plateformes du ministère.	3,43	1,031	Positive
La facilité d'utilisation et de prestation des services	3,47	0,805	Positive

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Le tableau des statistiques descriptives montre que les moyennes arithmétiques des items de la dimension « la facilité d'utilisation et de prestation des services » sont entre 3,43 et 3,52, avec des écart types entre 0,951 et 1,031, exprimant l'accord des étudiants sur les items de la dimension « la facilité d'utilisation et de prestation des services ».

La moyenne globale de la dimension « la facilité d'utilisation et de prestation des services » est de 3,47 avec un écart-type s'élève à 0,805, ce qui montre une appréciation globale et l'homogénéité des répondants concernant la facilité d'utilisation et de prestation des services.

Nous pouvons conclure que les étudiants estiment que les services électroniques du MESRS impactent positivement la facilité d'utilisation et de prestation des services, présentant une faible dispersion et cohérence entre les réponses.

2.1.2.4 La description des items de la dimension « L'accessibilité aux services et aux informations »

Le tableau suivant présente les statistiques descriptives relatives à la dimension "L'accessibilité aux services et aux informations ":

Tableau 27: la description des items de la dimension « L'accessibilité aux services et aux informations »

Expressions de l'enquête	Moyenne	Ecart type	Evaluation
Q1 : Les plateformes du MESRS sont accessibles 24h/24 et 7j/7.	3,59	1,174	Positive
Q2 : Les plateformes du MESRS vous permettent d'accéder aux services à partir de différents endroits (à la maison, au travail, à la bibliothèque...).	3,71	1,015	Positive
L'accessibilité aux services et aux informations	3,65	0,858	Positive

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Les résultats des statistiques descriptives énumèrent les moyennes arithmétiques des deux items de la dimension « l'accessibilité aux services et aux informations » qui sont à 3,59 et 3,71, avec une valeur d'écart types de 1,174 et 1,015, relatant l'approbation des étudiants sur les items de la dimension « l'accessibilité aux services et aux informations ».

La moyenne globale de la dimension « l'accessibilité aux services et aux informations » est de 3,65 avec un écart-type s'élève à 0,858, ce qui prouve une perception globalement favorable et relativement homogène.

Globalement, les étudiants considèrent que les services électroniques du MESRS impactent positivement l'accessibilité aux services et aux informations, mettant en avant une faible dispersion et cohérences entre les réponses.

2.1.2.5 La description des items de la dimension « La simplification des procédures »

Le tableau suivant présente les statistiques descriptives relatives à la dimension " La simplification des procédures ":

Tableau 28: la description des items de la dimension « La simplification des procédures »

Expressions de l'enquête	Moyenne	Ecart type	Evaluation
Q1 : Les plateformes du MESRS ont simplifié les procédures administratives.	3,54	1,015	Positive
Q2 : Les plateformes du MESRS ont réduit la complexité liée aux documents administratifs et la paperasse.	3,60	1,060	Positive
La simplification des procédures	3,57	0,899	Positive

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Nous pouvons déduire après les résultats du tableau des statistiques descriptives ci-dessus que les moyennes arithmétiques des deux items de la dimension « la simplification des procédures » sont à 3,54 et 3,6 respectivement, avec une valeur d'écart types de 1,015 et 1,060, indiquant l'appréciation des étudiants sur les items de la dimension « la simplification des procédures ».

La moyenne globale de la dimension « la simplification des procédures » est de 3,57 avec un écart-type s'élève à 0,899, reflétant une perception globalement favorable et relativement homogène.

Enfin, les étudiants jugent que les services électroniques du MESRS impact positivement la simplification des procédures, désignant une faible dispersion et cohérences entre les réponses.

2.1.2.6 La description des items de la dimension « L'efficacité dans l'atteinte des résultats»

Le tableau suivant présente les statistiques descriptives relatives à la dimension " L'efficacité dans l'atteinte des résultats ":

Tableau 29: la description des items de la dimension « L'efficacité dans l'atteinte des résultats »

Expressions de l'enquête	Moyenne	Ecart type	Evaluation
Q1 : Les infrastructures TIC ont été améliorées dans le cadre de la transformation du secteur de l'enseignement supérieur.	3,50	1,036	Positive
Q2 : Les plateformes du MESRS permettent aux administrations de mieux gérer les dossiers et les demandes.	3,50	0,983	Positive
Q3 : La numérisation du secteur de l'enseignement supérieur facilite la coordination entre les différents services administratifs.	3,57	1,011	Positive
Q4 : La numérisation du secteur de l'enseignement supérieur réduit le nombre des erreurs lié à la gestion des dossiers.	3,44	1,034	Positive
Q5 : L'utilisation des plateformes du MESRS augmente la capacité du traitement des demandes et réduit les délais.	3,46	1,081	Positive
Q6 : La numérisation du secteur et l'utilisation des plateformes du MESRS réduit les charges administratives.	3,64	1,006	Positive
Q7 :Le secteur de l'enseignement supérieur compte des employés qualifiés en matière de technologies de l'information et de la communication.	3,03	1,094	Moyenne
L'efficacité dans l'atteinte des résultats	3,45	0,700	Positive

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Les résultats du tableau présentent les moyennes arithmétiques des items de la dimension « l'efficacité dans l'atteinte des résultats » qui sont entre 3,44 et 3,64, avec des écarts types entre 0,983 et 1,081, ce qui reflète l'approbation des répondants sur les items de la dimension « l'efficacité dans l'atteinte des résultats ». Exceptant l'item 7 (Le secteur de

l'enseignement supérieur compte des employés qualifiés en matière de technologies de l'information et de la communication) qui possède la moyenne de 3,03 et l'écart type de 1,094 traduisant une perception modérément positive.

La moyenne arithmétique générale de la dimension « l'efficacité dans l'atteinte des résultats » est de 3,45 avec un écart-type qui s'élève à 0,700, ce qui décrit une perception globalement favorable et relativement homogène.

Dans l'ensemble, les étudiants jugent positivement l'impact des services électroniques du MESRS sur l'efficacité dans l'atteinte des résultats, introduisant une faible dispersion entre les opinions de l'échantillon de l'étude.

2.1.2.7 La description des items de la dimension « La transparence »

Le tableau suivant présente les statistiques descriptives relatives à la dimension " La transparence ":

Tableau 30: la description des items de la dimension « La transparence »

Expressions de l'enquête	Moyenne	Ecart type	Evaluation
Q1 : Les documents de la politique et des règlements du MESRS sont disponibles en ligne.	3,27	0,961	Moyenne
Q2 : Le MESRS communique de manière claire et régulière sur ses décisions et ses activités en ligne.	3,18	1,042	Moyenne
Q3 : La répartition de budget et les informations relatives aux dépenses du ministère de l'enseignement supérieur sont disponibles en ligne et accessible au public.	2,95	1,065	Moyenne
Q4 : Le MESRS offre des canaux électroniques permettant aux étudiants de proposer des suggestions et de s'exprimer.	2,82	1,117	Moyenne
Q5 : Les plateformes de MESRS expliquent de façon transparente les procédures administratives.	3,14	1,091	Moyenne
La transparence	3,07	0,769	Moyenne

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Le tableau présente les perceptions des étudiants concernant la transparence des services numériques du MESRS. Les résultats révèlent que toutes les moyennes se situent entre 2,82 et 3,27 avec des écarts types entre 0,961 et 1,117, ce qui correspond à des évaluations moyennes sur l'échelle de mesure.

La moyenne globale de la dimension « la transparence » est de 3,07 avec un écart-type de 0,769, ce qui indique une perception globalement moyenne et relativement homogène des répondants sur cette dimension.

En résumant, les étudiants estiment que les efforts du MESRS en matière de transparence via ses plateformes sont juste moyens et restent perfectibles, surtout en ce qui concerne la communication budgétaire et les espaces d'expression.

2.1.2.8 La description des items de la dimension « La réactivité »

Le tableau suivant présente les statistiques descriptives relatives à la dimension " La réactivité ":

Tableau 31: la description des items de la dimension « La réactivité »

Expressions de l'enquête	Moyenne	Ecart type	Evaluation
Q1 : Le MESRS assure une assistance en ligne dans les plus brefs délais en cas de problème technique.	2,80	1,116	Moyenne
Q2 : Le MESRS met à la disposition des étudiants différentes canaux électroniques (téléphone , courriel, site web ...) pour répondre à leurs demandes.	3,09	1,112	Moyenne
Q3 : Le MESRS assure le suivi et le traitement rapide des plaintes et des réclamations en ligne.	2,77	1,153	Moyenne
Q4 : Le ministère de l'enseignement supérieur répond aux demandes en ligne dans des délais appropriés.	2,86	1,111	Moyenne
Q5 : Le MESRS assure la diffusion en ligne des informations importantes dans des délais adaptés.	3,16	1,058	Moyenne

Chapitre IV : analyse empirique de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie

Q6 : Le MESRS ajuste rapidement ses services électroniques en fonction des attentes et besoins des usagers.	3,06	1,072	Moyenne
La réactivité	2,96	0,827	Moyenne

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Le tableau étale les perceptions des étudiants concernant la réactivité des services numériques du MESRS. Les résultats démontrent toutes les moyennes qui se situent entre 2,77 et 3,16 avec des écarts types entre 1,058 et 1,153, ce qui correspond à des évaluations moyennes sur l'échelle de mesure.

La moyenne globale de la dimension « la réactivité » est de 2,96 avec un écart-type de 0,827, ce qui implique une perception globalement moyenne et relativement homogène.

En gros, les étudiants par leur avis considèrent et jugent moyen la réactivité du MESRS, ce qui montre l'existence des limites d'interaction du ministère avec les étudiants et un manque pour répondre à leurs demandes, étant donné que le ministère doit travailler sur ce volet de manière minutieuse.

2.1.2.9 La description des items de la dimension « La durabilité de l'environnement »

Le tableau suivant présente les statistiques descriptives relatives à la dimension " La durabilité de l'environnement ":

Tableau 32: la description des items de la dimension « La durabilité de l'environnement »

Expressions de l'enquête	Moyenne	Ecart type	Evaluation
Q1 : L'adoption de l'e-gouvernement par le ministère de l'enseignement supérieur permet de limiter les efforts et les ressources en double.	3,73	2,222	Positive
Q2 : L'utilisation des plateformes et les services électroniques du ministère de l'enseignement supérieur réduit les impressions et la consommation de papier.	3,78	1,041	Positive

Chapitre IV : analyse empirique de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie

Q3 : Le gouvernement électronique adopté par le ministère de l'enseignement supérieur encourage le recyclage des équipements consommables.	3,48	0,970	Positive
Q4 : Le gouvernement électronique adopté par le ministère de l'enseignement supérieur aide à retirer les équipements à faible rendement énergétique.	3,48	0,954	Positive
Q5 : Le gouvernement électronique adopté par le ministère de l'enseignement supérieur encourage à mettre en œuvre des politiques « informatiques vertes ».	3,48	0,964	Positive
La durabilité environnementale	3,59	0,819	Positive

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Les résultats des statistiques descriptives affichent les moyennes arithmétiques des items de la dimension « la durabilité de l'environnement » qui sont entre 3,48 et 3,78, avec des écart types entre 0,954 et 2,222, affirmant l'approbation des étudiants sur les items de la dimension « la durabilité de l'environnement ».

La moyenne globale de la dimension « la durabilité de l'environnement » est de 3,59 avec un écart-type de 0,819, ce qui montre une perception globalement favorable et relativement homogène.

En général, les étudiants déterminent que les services électroniques du MESRS impact positivement la durabilité de l'environnement, présentant une faible dispersion et cohérences entre les réponses.

2.1.2.10 La description des items de la variable « La valeur publique »

Le tableau ci-après détaille les statistiques descriptives relatives à la variable " La valeur publique ":

Tableau 33: la description des items de la variable « La valeur publique »

Expressions de l'enquête	Moyenne	Ecart type	Evaluation
Q1 : Les efforts déployés par le ministère de l'enseignement supérieur améliorent votre expérience universitaire.	3,57	1,065	Positive
Q2 : Les services numériques du ministère de l'enseignement supérieur sont fiables.	3,52	1,038	Positive
Q3 : Vous faites confiance aux services du ministère de l'enseignement supérieur.	3,43	1,098	Positive
Q4 : La valeur crée par les services offerts par le ministère de l'enseignement supérieur répond à vos attentes.	3,48	1,057	Positive
Q5 : Vous êtes satisfait des services numériques du ministère de l'enseignement supérieur misent à votre disposition.	3,41	1,039	Positive
Q6 : La valeur crée par les services du ministère de l'enseignement supérieur satisfait vos besoins.	3,44	1,027	Positive
Q7 : Les outils numériques mis en place par le ministère de l'enseignement supérieur améliorent votre apprentissage et votre engagement académique.	3,48	1,016	Positive
Q8 : Les investissements du gouvernement dans l'enseignement supérieur vous préparent efficacement à votre carrière professionnelle.	3,53	0,940	Positive
Q9 : Les services offerts par le ministère de l'enseignement supérieur répondent aux besoins de la société et du marché du travail.	3,05	1,068	Moyenne
Q10 : Le ministère de l'enseignement supérieur a créé une valeur ajoutée via les services numérisés.	3,47	0,995	Positive
Q11 : Le ministère de l'enseignement supérieur vous offre une meilleure valeur publique à travers ses services.	3,42	0,985	Positive

Chapitre IV : analyse empirique de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie

Q12 : Vous percevez une valeur ajoutée lorsque vous utilisez les services du ministère de l'enseignement supérieur.	3,49	1,053	Positive
La valeur publique	3,44	0,659	Positive

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Les résultats tirés du tableau des statistiques descriptives indiquent que les moyennes arithmétiques des items de la dimension « la valeur publique » sont entre 3,41 et 3,57, avec des écart types entre 0,940 et 1,098, ce qui évoque l'approbation des étudiants sur les items de la dimension « la valeur publique », Sauf l'item 9 (Les services offerts par le ministère de l'enseignement supérieur répondent aux besoins de la société et du marché du travail.) évalué avec une moyenne de 3,05 et un écart type de 1,068, ce qui représente des évaluations moyennes.

La moyenne globale de la dimension « la valeur publique » est de 3,44 avec un écart-type qui s'élève à 0,659, ce qui exprime une perception globalement favorable et relativement homogène.

Globalement, les étudiants estiment que les services électroniques du MESRS impact positivement la valeur publique, présentant un faible dispersion et cohérences entre les réponses.

2.2 Le test de fiabilité des échelles de mesure

Le test de fiabilité est une méthode statistique qui permet de vérifier la cohérence interne d'un ensemble d'items mesurant le même concept et la pertinence de l'échelle de mesure. Pour se faire, nous avons calculé le coefficient d'alpha Cronbach des échelles, un coefficient supérieur à 0.6 est considéré comme acceptable pour valider la fiabilité et la pertinence de l'échelle de mesure.

Tableau 34: Test de fiabilité des échelles de mesure

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,946	52

Source : résultats de l'analyse par SPSS

D'après le résultat obtenue, présentés dans le tableau ci-dessus. Nous constatons que pour l'ensemble des items de notre échelle de mesure au nombre de 52, la valeur d'alpha Cronbach est de 0.946, ce résultat indique une très forte cohérence interne entre les items et traduit une très grande fiabilité du questionnaire en général.

Dans le tableau suivant, nous détaillons les résultats de l'analyse de fiabilité de chaque échelle de mesure :

Tableau 35: Test de fiabilité pour les dimensions et les variables de l'étude

Variables	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
La qualité de service publique	0,889	17
La réduction des coûts	0,773	4
La rapidité de traitement et d'accès aux services	0,813	6
La Facilité d'utilisation et de prestation des services	0,711	3
L'accessibilité aux services et aux informations	0,861	2
La simplification des procédures	0,869	2
L'efficacité de l'organisation publique	0,890	23
L'efficacité dans l'atteinte des résultats	0,801	7
La transparence	0,778	5
La réactivité	0,844	6
La durabilité environnementale	0,894	5
La valeur publique	0,868	12

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Les résultats présentes dans le tableau 36 indiquent que les coefficients d'Alpha Cronbach varient entre 0.711 et 0.890. Ces valeurs montrent que l'ensemble des dimensions et

des variables de l'étude présentent une bonne fiabilité avec une cohérence interne entre les items de chaque échelle de mesure.

2.3 Test de normalité de la distribution

Avant d'appliquer les tests paramétriques, il est important de vérifier si les variables étudiées suivent une distribution normale.

Pour se faire, le test Kolmogorov-Samirnov a été mobilisé, qui est plus approprié lorsque la taille de l'échantillon est supérieure à 200. L'interprétation des résultats donnés se repose sur la valeur de signification (p-value) au seuil de (0.05) associée à chaque variable.

- Si $p > 0,05$ → la distribution des données suit une loi normale, donc nous acceptons l'hypothèse nulle (H0) ;
- Si $p \leq 0,05$ → la distribution des données n'est pas normale, nous rejetons l'hypothèse nulle (H0) et nous acceptons l'hypothèse alternative (H1).

Le tableau ci-dessous montre le résultat du test Kolmogorov-Samirnov de nos variables de l'étude :

Tableau 36: Résultat du test Kolmogorov-Samirnov

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistiques	ddl	Sig (p-value)
La réduction des coûts	0,187	395	0,000
La rapidité de traitement et d'accès aux services	0,139	395	0,000
La facilité d'utilisation et de prestation des services	0,156	395	0,000
L'accessibilité aux services et aux informations	0,190	395	0,000
La simplification des procédures	0,256	395	0,000
L'efficacité dans l'atteinte des résultats	0,094	395	0,000
La transparence	0,082	395	0,000
La réactivité	0,074	395	0,000
La durabilité environnementale	0,118	395	0,000
La valeur publique	0,075	395	0,000

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Chapitre IV : analyse empirique de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie

Les résultats du test de la normalité des distributions indiquent que toutes les p-values sont inférieures à $0,05$ $p \leq 0,05$, ce qui suggère que la distribution des données ne suit pas une loi normale.

Toutefois, en raison de la taille importante de l'échantillon le test Kolmogorov-Smirnov devient trop sensible et détecte les écarts minimes comme statistiquement significatifs, même si la distribution est pratiquement normale.

Afin de compléter cette analyse et de confirmer la normalité des données, nous allons passer aux tests Skewness (Asymétrie) et Kurtosis (Aplatissement). Ces deux tests permettent d'évaluer la forme de la distribution des données. Si la valeur de Skewness située entre -1 et $+1$ indique une distribution globalement symétrique, et si la valeur de Kurtosis comprise entre l'intervalle de -1 et $+1$, cela traduit un aplatissement proche de celui d'une distribution normale

Tableau 37: Tests de Skewness et Kurtosis

Indicateur	La réduction	La rapidité	La facilité	L'accessibilité	La simplification	L'efficacité	La transparence	La réactivité	La durabilité	La valeur publique
Asymétrie	-,901	-,852	-,583	-,617	-,833	-,565	-,230	-,141	-,852	-,480
Kurtosis	,905	,730	-,005	,141	,430	,828	,069	-,087	,421	,480

Source : résultats de l'analyse par SPSS

D'après les résultats indiqués dans le tableau ci-dessus, les valeurs de Skewness et Kurtosis pour les variables de l'étude sont respectivement de $0,905$ et $-0,901$, montrent une distribution symétrique et normalement aplatie. Ces valeurs se situent dans l'intervalle $[-1 ; +1]$, ce qui confirme la normalité de la distribution de nos données et permet de recourir aux tests paramétriques pour la suite de l'analyse des hypothèses.

2.4 Analyse de corrélation

L'analyse de corrélation est une méthode statistique qui permet d'évaluer la nature et l'intensité de la relation entre deux variables qualitatives.

Dans le cadre de notre étude, nous allons tester la relation entre les variables étudiées à l'aide du test de corrélation de Pearson.

2.4.1 Analyse de corrélation entre les dimensions de la qualité de service et la variable la valeur publique

Le tableau suivant présente les résultats de l'analyse de corrélation entre les dimensions de la qualité de service et la valeur publique :

Tableau 38: Analyse de corrélation entre les dimensions de la qualité de service et la variable la valeur publique

		La réduction	La rapidité	La facilité	L'accessibilité	La simplification	La valeur publique
La réduction	Corrélation de Pearson	1	0,573**	0,474**	0,349**	0,433**	0,422**
	Sig. (bilatérale)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	395	395	395	395	395	395
La rapidité	Corrélation de Pearson	0,573**	1	0,574**	0,405**	0,514**	0,550**
	Sig. (bilatérale)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	395	395	395	395	395	395
La facilité	Corrélation de Pearson	0,474**	0,574**	1	0,473**	0,500**	0,494**
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	395	395	395	395	395	395
L'accessibilité	Corrélation de Pearson	0,349**	0,405**	0,473**	1	0,370**	0,391**
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	395	395	395	395	395	395
La simplification	Corrélation de Pearson	0,433**	0,514**	0,500**	0,370**	1	0,506**
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	395	395	395	395	395	395
La valeur publique	Corrélation de Pearson	0,422**	0,550**	0,494**	0,391**	0,506**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	395	395	395	395	395	395

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Le tableau de corrélation montre que toutes les dimensions de la variable « la qualité du service public » révèlent l'existence d'une corrélation positive et significative avec la variable « valeur publique » qui sont décrit ci-dessous :

- La dimension « la rapidité de traitement et d'accès aux services » présente la corrélation la plus élevée avec la valeur publique (R= 0.550, Sig < 0.01), traduisant l'importance de la rapidité de traitement et d'accès aux services dans la création de valeur publique.
- Ensuite, la dimension « la simplification des procédures » affiche une corrélation modérément forte avec la valeur publique (R= 0.506, Sig < 0.01), ce résultat mit en

évidence le rôle central que joue la simplification des procédures dans la création de la valeur publique.

- La dimension « la facilité d'utilisation et de prestation des services » souligne également l'existence d'une corrélation moyenne avec la valeur publique ($R= 0.494$, $Sig < 0.01$), ce qui suggère que la facilité d'utilisation et de prestation des services constituée un levier pertinent pour renforcer la création de la valeur publique.
- La dimension « la réduction des coûts » montre une corrélation modérée avec la valeur publique ($R= 0.422$, $Sig < 0.01$).
- Et enfin, La dimension « l'accessibilité aux services et informations » indique la corrélation la moins élevée avec la valeur publique ($R = 0.391$, $Sig < 0.01$).

2.4.2 Analyse de corrélation entre les deux variables « la qualité de service et la valeur publique »

Le tableau 40 synthétise les résultats de l'analyse de corrélation entre la variable « la qualité de service » et la variable « la valeur publique » :

Tableau 39: Analyse de corrélation entre la variable de la qualité de service et la valeur publique.

		La qualité de service	La valeur publique
La qualité de service	Corrélation de Pearson	1	0,624**
	Sig. (bilatérale)		0,000
	N	395	395
La valeur publique	Corrélation de Pearson	0,624**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	
	N	395	395

Source : résultats de l'analyse par SPSS

D'après les résultats de l'analyse de corrélation présentés dans le tableau ci-dessus, il existe une relation positive et significative entre la variable la qualité de service public en général et la création de la valeur publique, le coefficient de corrélation est de ($R = 0.624$) au seuil ($Sig < 0.01$) montre une forte relation, ce qui confirme l'importance de la qualité de service public dans la création de la valeur publique.

2.4.3 Analyse de corrélation entre les dimensions de l'efficacité de l'organisation publique et la variable la valeur publique

Les résultats de l'analyse de corrélation entre les dimensions de l'efficacité de l'organisation publique et la valeur publique sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau 40: Analyse de corrélation entre les dimensions de l'efficacité de l'organisation publique et la valeur publique

		L'efficience	La transparence	La réactivité	La durabilité	La valeur publique
L'efficience	Corrélation de Pearson	1	0,534**	0,519**	0,465**	0,584**
	Sig. (bilatérale)		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	395	395	395	395	395
La transparence	Corrélation de Pearson	0,534**	1	0,673**	0,375**	0,544**
	Sig. (bilatérale)	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	395	395	395	395	395
La réactivité	Corrélation de Pearson	0,519**	0,673**	1	0,373**	0,588**
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	395	395	395	395	395
La durabilité	Corrélation de Pearson	0,465**	0,375**	0,373**	1	0,499**
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	395	395	395	395	395
La valeur publique	Corrélation de Pearson	0,584**	0,544**	0,588**	0,499**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	395	395	395	395	395

Source : résultats de l'analyse par SPSS

L'analyse du tableau de corrélation révèle l'existence des relations positives et statistiquement significatives entre l'ensemble des dimensions de la variable « l'efficacité de l'organisation publique » et la variable « valeur publique ». Ces résultats peuvent être exposés en détail comme suit :

- « La réactivité » est la dimension la plus fortement liée à la valeur publique (R= 0.588, Sig < 0.01), ce qui joue en fait un facteur clé dans la création de la valeur publique.
- La dimension « l'efficience dans l'atteinte des résultats » présente une corrélation modérément forte avec la valeur publique (R= 0.584, Sig < 0.01), ce qui souligne le rôle important de l'efficience dans l'atteinte des résultats dans la création de valeur publique.

- La dimension « la transparence de l'organisation » affiche une corrélation de niveau modérément forte avec la valeur publique ($R= 0.544$, $\text{Sig} < 0.01$), ce qui montre la contribution de la transparence à la création de valeur publique.
- La dimension « la durabilité de l'environnement » révèle une corrélation d'intensité moyenne avec la valeur publique ($R= 0.499$, $\text{Sig} < 0.01$), ce qui reflète l'importance de la durabilité de l'environnement dans le renforcement de la création de valeur publique.

2.4.4 Analyse de corrélation entre la variable « l'efficacité de l'organisation publique » et la variable « la valeur publique »

Le tableau ci-dessous illustre les résultats de l'analyse de corrélation entre la variable « la qualité de service » et la variable « la valeur publique » :

Tableau 41: Analyse de corrélation entre la variable « l'efficacité de l'organisation publique » et la variable « la valeur publique »

		L'efficacité de l'organisation	La valeur publique
L'efficacité de l'organisation	Corrélation de Pearson	1	0,704**
	Sig. (bilatérale)		0,000
	N	395	395
La valeur publique	Corrélation de Pearson	0,704**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	
	N	395	395

Source : résultats de l'analyse par SPSS

D'après les données indiquées dans le tableau ci-dessus, nous constatons une corrélation positive et significative entre la variable « l'efficacité de l'organisation publique » et la variable « valeur publique ». La significativité statistique de cette corrélation ($R= 0.704$, $\text{Sig} < 0.01$) confirme non seulement l'intensité de la relation entre ces deux variables, mais met également en évidence le rôle important que joue l'efficacité de l'organisation publique dans la création de la valeur publique.

2.5 Analyse de la colinéarité

Le test de la colinéarité est une étape cruciale dans l'analyse de la relation linéaire entre deux ou plusieurs variables indépendantes, notamment dans le cadre de régression linéaire. Il permet de déterminer si ces variables sont corrélées entre elles et partagent la même direction.

Pour évaluer la colinéarité, nous utilisons généralement l'indice VIF (Variance Inflation Factor). Plus le VIF est élevé, plus la variable concernée est redondante.

Les seuils sont interprétés généralement comme suivant :

VIF \leq 5 absence de colinéarité significative ; ;

VIF \leq 10 colinéarité modérée ;

VIF $>$ 10 problème de multi colinéarité.

2.5.1 Analyse de la colinéarité de la variable « la qualité de service public »

Cette section est consacrée à l'analyse de la colinéarité entre les dimensions de la variable « la qualité de service public ». Les résultats de cette analyse figurent dans le tableau ci-après :

Tableau 42: Analyse de la colinéarité de la variable « la qualité de service public »

Modèle	Statistiques de colinéarité	
	Tolérance	VIF
La réduction	0,623	1,604
La rapidité	0,515	1,940
La facilité	0,554	1,805
L'accessibilité	0,734	1,363
La simplification	0,651	1,536
a. Variable dépendante : La valeur publique		

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Les résultats de l'analyse de la colinéarité entre les cinq dimensions de la variable indépendante « la qualité de service public » indiquent que les valeurs de VIF se varient entre 1.363 et 1.940. Ces valeurs sont inférieures au seuil critique de 5, ce qui confirme l'absence de problème de multi-colinéarité entre les dimensions de la variable « la qualité de service publique » et indique que ces dimensions sont corrélées entre elles de manière acceptable.

2.5.2 Analyse de la colinéarité de la variable « l'efficacité de l'organisation publique »

Nous présentons dans cette partie l'analyse de la colinéarité de la variable « l'efficacité de l'organisation publique », résumée dans le tableau suivant :

Tableau 43: Analyse de la colinéarité de la variable « l'efficacité de l'organisation publique »

Modèle	Statistiques de colinéarité	
	Tolérance	VIF
L'efficacité	0,605	1,652
La transparence	0,496	2,018
La réactivité	0,506	1,976
La durabilité	0,754	1,326
a. Variable dépendante : La valeur publique		

Source : résultats de l'analyse par SPSS

D'après le tableau ci-dessous, on présente les résultats de l'analyse de la colinéarité entre les quatre dimensions de la variable indépendante « l'efficacité de l'organisation publique », les valeurs de VIF s'étendent de 1.326 à 2.018. Ces valeurs sont inférieures au seuil critique de 5, ce qui permet de conclure à l'absence de problème de multi-colinéarité entre les dimensions de la variable « l'efficacité de l'organisation publique » et que leurs corrélations restent dans des limites acceptables.

2.6 Analyse de régression lunaire

Les résultats de l'analyse de corrélation entre les variables quantitatives de l'étude confirment partiellement la validité des hypothèses de notre recherche, ce qui nous a amené à appliquer l'analyse de régression linéaire pour affiner la démarche analytique.

Dans les études statistiques, on distingue principalement deux types d'analyses de régressions linéaire :

- La régression linéaire simple : est pour objectif de test l'impact direct d'une seule variable indépendante sur la variable dépendante. Cette dernière se représente sous forme de l'équation ci-après :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \varepsilon$$

Avec :

Y : la variable à expliquer (dépendante) ;

β_0 : la constante ;

β_1 : Les coefficients de régressions pour la variable indépendante ;

x : les variables indépendantes ;

ϵ : le terme d'erreur (résidu).

- L'analyse de régression linéaire multiple : cette analyse vise à étudier l'impact simultané de l'ensemble des variables indépendantes sur la variable dépendante. Cette relation est modélisée par l'équation linéaire suivante :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_p X_p + \epsilon$$

Avec :

Y : la variable à expliquer (dépendante) ;

β_0 : la constante ;

β_i : Les coefficients de régressions pour chaque variable indépendante ;

X_i : les variables explicatives (indépendantes) ;

ϵ : le terme d'erreur (résidu).

Dans notre travail de recherche, tout d'abord, nous avons opté pour l'analyse de régression linéaire multiple pour étudier la relation entre les dimensions de chaque variable indépendante et la variable dépendante afin de confirmer ou bien d'infirmer les sous hypothèses de notre étude. Ensuite, nous avons passé à l'analyse de régression linéaire simple du modèle global (entre la variable indépendante « l'e-gouvernement » et la variable dépendante « la valeur publique ») pour évaluer notre hypothèse principale.

Les résultats des analyses des régressions linéaires sont présentés comme suit :

2.6.1 Régression lunaire multiple entre les deux variables « la qualité de service public et la valeur publique »

Les résultats du test de régression linéaire multiple entre les cinq dimensions de la variable indépendante " la qualité de service public" et la variable dépendante " la valeur publique" sont illustrés dans les tableaux suivants, ":

Tableau 44: Récapitulatif des modèles^b

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
				Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
0,635 ^a	0,404	0,396	0,51212	0,404	52,687	5	389	0,000

Chapitre IV : analyse empirique de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie

a. Prédicteurs : (Constante), la réduction, la rapidité, la facilité, l'accessibilité, la simplification
b. Variable dépendante : la valeur publique

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Le tableau récapitulatif du modèle de régression indique que le coefficient de détermination R^2 est égal à 0,404, Cela signifie que 40,5% de la variance de la variable dépendante : « la valeur publique » est expliquée par les cinq dimensions (la réduction des coûts, la rapidité de traitement et d'accès aux services, la facilité d'utilisation et de prestation des services, l'accessibilité aux services et informations, et la simplification des procédures) de la variable indépendante « la qualité de service public ».

Tableau 45: Analyse de la variance ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	69,091	5	13,818	72,687	0,000 ^b
Résidus	102,023	389	0,262		
Total	171,114	394			

a. Variable dépendante : la valeur publique
b. Prédicteurs : (Constante), la réduction, la rapidité, la facilité, l'accessibilité, la simplification

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Les résultats de l'analyse de la variance (ANOVA) nous montrent que le modèle est globalement significatif. En effet, la p-value du test de Fisher est inférieur à 0.01 (sig < 0.01), en d'autres termes, la variable indépendante « la qualité de service publique » explique la variable dépendante « la valeur publique » au seuil de signification de 1%.

Tableau 46: Coefficients^a du modèle de régression

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
(Constante)	1,111	0,154		7,208	0,000
La réduction	0,652	0,042	0,661	2,240	0,000
La rapidité	0,436	0,047	0,472	4,992	0,000
La facilité	0,518	0,043	0,545	2,748	0,006
L'accessibilité	0,382	0,035	0,406	2,325	0,010
La simplification	0,367	0,036	0,338	4,691	0,000

a. Variable dépendante : la valeur publique

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Suite à l'analyse du tableau ci-dessus qui contient les résultats des coefficients. Nous constatons que les coefficients des cinq dimensions de la variable « la qualité de service public » sont tous positifs et significatifs au seuil d'erreur de 1% qui sont expliqués ci-dessous :

➤ Pour la dimension « la réduction des coûts » :

Le coefficient de la régression non standardisé est positif et significatif ($\beta = 0,652$) avec une valeur t du test Student qui est supérieur à 1.96 au seuil de 1%, montrant que la variable « la réduction des coûts » a un effet fort. Cela nous permet de conclure que la variable « la réduction des coûts » a un impact fort, positif et significatif sur la création de la valeur publique et de confirmer l'hypothèse H1a.

➤ Pour la dimension « la rapidité de traitement et d'accès aux services » :

Le coefficient de la régression non standardisé est positif et significatif ($\beta = 0,436$) avec une valeur t du test Student qui est supérieur à 1.96 au seuil de 1%, cela confirme que la variable « la rapidité de traitement et d'accès aux services » a un effet modérément fort. Suivant ces résultats, nous pouvons en tirer que la variable « la rapidité de traitement et d'accès aux services » a un impact modérément fort, positif et significatif sur la création de la valeur publique et de confirmer l'hypothèse H1b.

➤ Pour la dimension « la facilité d'utilisation et de prestation des services » :

Le coefficient de la régression non standardisé est positif et significatif ($\beta = 0,518$) avec une valeur t du test Student qui est supérieur à 1.96 au seuil de 1%, démontrant que la variable « la facilité d'utilisation et de prestation des services » a un effet fort. En effet, cela explique que la variable « la facilité d'utilisation et de prestation des services » a un impact fort, positif et significatif sur la création de la valeur publique et de confirmer l'hypothèse H1c.

➤ Pour la dimension « l'accessibilité aux services et informations » :

Le coefficient de la régression non standardisé est positif et significatif ($\beta = 0,382$) avec une valeur t du test Student qui est supérieur à 1.96 au seuil de 1%, décrivant que la variable « l'accessibilité aux services et informations » a un effet modéré. Ce qui facilite à en déduire que la variable « l'accessibilité aux services et informations » a un impact moyen positif et significatif sur la création de la valeur publique et de confirmer l'hypothèse H1d.

➤ Pour la dimension « la simplification des procédures » :

Le coefficient de la régression non standardisé est positif et significatif ($\beta = 0,367$) avec une valeur t du test Student qui est supérieur à 1.96 au seuil de 1%, ce qui approuve que la

variable «la simplification des procédures » a un effet modéré. Cela nous amène à extraire que la variable « la simplification des procédures » a un impact moyen positif et significatif sur la création de la valeur publique et de confirmer l'hypothèse H1e .

Les résultats exposés nous permettent de déduire la relation suivante :

La valeur publique = 1,111+0,652 la réduction des coûts + 0,436 la rapidité de traitement et d'accès aux services + 0,518 la facilité d'utilisation et de prestation des services + 0,382 l'accessibilité aux services et informations + 0,367 la simplification des procédures

La confirmation de l'ensemble des sous hypothèses (H1a, H1b, H1c, H1d, H1e) liées à la variable «la qualité de service publique » et les résultats du modèle global nous permettent de rejeter l'hypothèse nulle et valider l'hypothèse alternative H1, indiquant que la qualité de service public a un impact positif et significatif sur la création de la valeur publique.

2.6.2 Régression lunaire multiple entre les deux variables « l'efficacité de l'organisation publique et la valeur publique »

Les tableaux suivants présentent les résultats de l'analyse de régression linéaire multiple entre la variable indépendante " l'efficacité de l'organisation publique " ainsi que ses dimensions et la variable dépendante "la valeur publique".

Tableau 47: Récapitulatif des modèles^b

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
				Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
0,708 ^a	0,502	0,497	0,46757	0,502	98,171	4	390	0,000

a. Prédicteurs : (Constante), l'efficacité, la transparence, la réactivité, la durabilité

b. Variable dépendante : la valeur publique

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Le tableau récapitulatif du modèle de régression affiche que le coefficient de détermination R^2 est égal à 0,502. Cela indique que 50,2% de la variance de la variable dépendante : « la valeur publique » est expliquée par les quatre dimensions (l'efficacité dans l'atteinte des résultats, la transparence, la réactivité et la durabilité de l'environnement) de la variable indépendante « l'efficacité de l'organisation publique ».

Tableau 48: Analyse de la variance ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	85,850	4	21,463	98,171	0,000 ^b
Résidus	85,263	390	0,219		
Total	171,114	394			

a. Variable dépendante : la valeur publique
 b. Prédicteurs : (Constante), l'efficacité, la transparence, la réactivité, la durabilité

Source : résultats de l'analyse par SPSS

D'après les résultats de l'analyse de la variance (ANOVA), nous constatons que le modèle est globalement significatif. Étant donné que la p-value du test de Fisher est inférieur à 0.01 (sig < 0.01), cela signifie que la variable dépendante «la valeur publique » est expliquée par la variable indépendante « l'efficacité de l'organisation publique » au seuil de risque de 1%.

Tableau 49: Coefficients^a du modèle de régression

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
(Constante)	0,933	0,134		6,954	0,000
L'efficacité	0,751	0,043	0,766	5,800	0,000
La transparence	0,512	0,044	0,531	2,577	0,010
La réactivité	0,422	0,040	0,479	5,550	0,000
La durabilité	0,379	0,033	0,392	5,396	0,000

a. Variable dépendante : La valeur publique

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Selon les indications du tableau en haut qui comporte les résultats des coefficients. Nous constatons que les coefficients des quatre dimensions de la variable « l'efficacité de l'organisation publique » sont tous positifs et significatifs au seuil d'erreur de 1% qui sont expliqués ci-dessous :

➤ Pour la dimension « l'efficacité dans l'atteinte des résultats » :

Le coefficient de la régression non standardisé est positif et significatif ($\beta = 0,751$) avec une valeur t du test Student qui est supérieur à 1.96 au seuil de 1%, prouvant que la variable « l'efficacité dans l'atteinte des résultats » a un effet très fort. Ce qui nous permet de comprendre

que la variable « l'efficacité dans l'atteinte des résultats » a un impact très fort, positif et significatif sur la création de la valeur publique et de confirmer l'hypothèse H2a.

➤ Pour la dimension « la transparence de l'organisation » :

Le coefficient de la régression non standardisé est positif et significatif ($\beta = 0,512$) avec une valeur t du test Student qui est supérieur à 1.96 au seuil de 1%, confirmant que la variable « la transparence de l'organisation » a un effet fort. En s'arc-boutant sur cette résultante, nous pouvons expliquer que la variable « la transparence de l'organisation » a un impact fort, positif et significatif sur la création de la valeur publique et de confirmer l'hypothèse H2b.

➤ Pour la dimension « la réactivité » :

Le coefficient de la régression non standardisé est positif et significatif ($\beta = 0,422$) avec une valeur t du test Student qui est supérieur à 1.96 au seuil de 1%, cela montre que la variable « la réactivité » a un effet modérément fort. Effectivement et comme analyse, nous pouvons dire que la variable « la réactivité » a un impact modérément fort, positif et significatif sur la création de la valeur publique et de confirmer l'hypothèse H2c.

➤ Pour la dimension « la durabilité de l'environnement » :

Le coefficient de la régression non standardisé est positif et significatif ($\beta = 0,418$) avec une valeur t du test Student qui est supérieur à 1.96 au seuil de 1%, exprimant que la variable « la durabilité de l'environnement » a un effet modéré. Par ce fait, cela nous conduit à déduire que la variable « la durabilité de l'environnement » a un impact modéré, positif et significatif sur la création de valeur publique et de confirmer l'hypothèse H2d.

Les résultats illustrés nous permettent de développer la relation suivante :

La valeur publique = 0,933+0,751 l'efficacité dans l'atteinte des résultats + 0,512 la transparence de l'organisation + 0,442 la réactivité + 0,379 la durabilité de l'environnement

L'approbation des sous hypothèses (H2a, H2b, H2c, H2d) liées à la variable « l'efficacité de l'organisation publique » et les résultats du modèle global nous permettent de rejeter l'hypothèse nulle et valider l'hypothèse alternative H2, tout en déterminant que l'efficacité de l'organisation publique a un impact positif et significatif sur la création de la valeur publique.

2.6.3 Régression lunaire simple entre la variable indépendante « l'e-gouvernement » et la variable dépendante « la valeur publique »

Les tableaux ci-dessous montrent les résultats de l'analyse de la régression linéaire simple entre la variable indépendante global "l'e-gouvernement" et la variable dépendante "la valeur publique ":

Tableau 50: Récapitulatif des modèles^b

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
				Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
0,723 ^a	0,523	0,522	0,45584	0,523	430,495	1	393	0,000

a. Prédicteurs : (Constante), l'e-gouvernement

b. Variable dépendante : la valeur publique

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Le tableau récapitulatif du modèle de régression montre que le coefficient de détermination R^2 est égal à 0,523. Cela explique que 52,3% de la variance de la variable dépendante : « la valeur publique » est expliquée par la variable indépendante « le gouvernement électronique ».

Tableau 51: Analyse de la variance ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	89,452	1	89,452	430,495	0,000 ^b
Résidus	81,661	393	0,208		
Total	171,114	394			

a. Variable dépendante : la valeur publique

b. Prédicteurs : (Constante), l'e-gouvernement

Source : résultats de l'analyse par SPSS

Le tableau d'analyse de la variance (ANOVA) indique que la valeur F du test de Fisher est égale à 430.495 au seuil du risque inférieur à 0.01 ($p\text{-value} < 0.01$). Cela signifie que le modèle est globalement significatif et montre que la variable dépendante «la valeur publique » est expliqué par la variable indépendante « l'efficacité de l'organisation publique » avec un niveau de confiance supérieur à 95%.

Tableau 52: Coefficients^a du modèle de régression

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
(Constante)	0,551	0,141		3,899	0,000
L'e-gouvernement	0,843	0,041	0,723	20,748	0,000

a. Variable dépendante : La valeur publique

Source : résultats de l'analyse par SPSS

D'après les résultats du tableau 53, le coefficient de la régression non standardisé de la variable indépendante « le gouvernement électronique » est positif et significatif ($\beta = 0,843$) et la valeur t du test Student est supérieur à 1.96 ($t = 20,748$) au seuil de 1%, indiquant que la variable « le gouvernement électronique » a un effet très élevé. Cela nous amène à confirmer l'hypothèse principale de notre étude et de dire que la variable « le gouvernement électronique » a un impact très fort, positif et significatif sur la création de la valeur publique.

L'équation de régression linéaire simple pour notre modèle global se présente comme suit :

$$\text{La valeur publique} = 0.551 + 0.843 \text{ le gouvernement électronique}$$

2.7 discussions des résultats

D'après les résultats de l'analyse empirique de notre étude, nous pouvons souligner les observations suivantes :

- Le MESRS a mis une bonne stratégie de transformation numérique en concentrant sur l'amélioration de l'infrastructure des TIC et la disposition des employés qualifiés, la durabilité environnementale avec la politique de l'informatique vert et zéro papier, et en retirant les équipements à faible rendement énergétique et en encourageant le recyclage des équipements consommables. L'utilisation des TIC dans le secteur d'enseignement supérieur a généré énormément d'avantages pour l'administration tels que : la réduction des charges, la coordination entre les différents département et établissements, l'efficacité dans la gestion des dossiers, Également pour les usagers : la réduction des coûts, la rapidité d'accès aux services, la facilité d'utilisation des services, la simplification des procédures

administratives, la disponibilité des services et informations. Toutefois, le MESRS a quelques points de faiblesse parmi eux se trouve : le manque des canaux électroniques qui permettent aux usages de proposer des suggestions, problème de réaction pendant les pannes techniques, problème de traitement rapide des demandes, manque de communication de la réparation du budget, ce qui reflète un manque de transparence et de réactivité.

- L'existence de relation significative et positive entre la qualité de service publique et la création de la valeur publique en Algérie. En effet, la qualité de service publique incluant ses différentes dimensions qui ont été retenues dans cette étude a un impact significatif positif sur la création de la valeur publique en Algérie la réduction des coûts ; la rapidité de traitement et d'accès aux services ; la facilité d'utilisation et de prestation des services; l'accessibilité aux services et informations et la simplification des procédures sont des facteurs qui jouent un rôle important dans la création de la valeur publique , Cela confirme l'ensemble des sous hypothèses formulées dans cette recherche et soutiennent les autres études mentionnées dans notre revue de littérature supposant que la qualité de service publique contribue à la création de la valeur publique.
- L'efficacité de l'organisation publique est liée positivement à la création de la valeur publique en Algérie, cela est prouvé par ses dimensions qui impactent positivement la création de la valeur publique, ces impacts est variés d'une dimension à l'autre, en fait, l'efficacité dans l'atteinte des résultats est la dimension qui influence la plus la création de la valeur publique, ensuite la transparence, puis la réactivité, et enfin, la durabilité de l'environnement. Ces résultats obtenus confirment ce qui a été abordé dans la revue de littérature et valide les hypothèses proposées dans notre étude.

La conclusion du chapitre

Dans ce chapitre, et dans le but d'atteindre l'objectif de ce travail de recherche à savoir l'évaluation de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie, nous avons présenté les résultats de l'analyse des données recueillies à travers l'étude qualitative et l'étude quantitative, l'application de ces deux approches méthodologiques a permis de fournir un cadre d'analyse solide et d'apporter des réponses pertinentes à la problématique traitée dans cette thèse. La méthode qualitative exploratoire appliquée dans notre recherche qui a été menée par des entretiens semi-directifs auprès des sous-directeurs techniques du MESRS nous a permis d'obtenir un aperçu détaillé de l'état d'avancement du projet de la numérisation du secteur de l'enseignement supérieur en Algérie, en mettant la lumière sur les stratégies de l'implémentation de l'e-gouvernement au MESRS, les ressources exploitées et les résultats obtenus. La méthode quantitative a été appliquée dans le but de tester empiriquement nos hypothèses de recherches, pour ce faire, nous avons opté pour une analyse descriptive de notre échantillon de recherche en premier lieu, et ensuite nous avons appliqué les tests paramétriques (analyse de normalité, de corrélation et de régression linéaire). Les résultats de l'analyse ont permis de confirmer toutes nos hypothèses et de valider la relation entre les variables de l'e-gouvernement et la création de la valeur publique en Algérie.

Conclusion générale

Conclusion générale

La présente recherche avait pour objectif d'évaluer la contribution de l'e-gouvernement à la création de valeur publique en Algérie et visait à répondre à la problématique suivante : **Comment le gouvernement électronique a-t-il contribué à la création de valeur publique en Algérie ?**

Pour répondre à cette question et atteindre l'objectif de cette étude, une analyse empirique a été réalisée en se basant sur un modèle de recherche qui a été développé pour expliquer la création de valeur publique par le gouvernement électronique. Ce modèle comprenait les principales variables de l'e-gouvernement (la qualité du service public et l'efficacité de l'organisation publique) avec leurs dimensions.

Afin de réaliser l'analyse empirique, deux méthodes de recherche ont été utilisées dans cette étude : une étude qualitative et une étude quantitative. Ces deux méthodes de recherche sont intégrées en deux phases. Premièrement, des entretiens semi-directif exploratoire ont été menés auprès des cadres du MESRS pour connaître l'état d'avancement de l'e-gouvernement au niveau du ministère de l'enseignement supérieur et de développer les instruments d'enquête. Deuxièmement, un questionnaire a été élaboré pour mener l'enquête empirique auprès des étudiants de différents établissements du MESRS sur notre sujet de recherche.

Les résultats de la recherche

Le tableau suivant synthétise les résultats des tests des hypothèses :

Tableau 53: Récapitulatif des résultats

Variable indépendante	Variable dépendante	Hypothèse	Résultat
L'e-gouvernement	La valeur publique	Hypothèse générale : le gouvernement électronique a un impact positif et significatif sur la création de la valeur publique en Algérie.	Confirmée
La qualité de service public	La valeur publique	H1 : la qualité de service public de l'e-gouvernement du MESRS peut contribuer à la création de la valeur publique en Algérie.	Confirmée
		H1.a : la qualité de service public de l'e-gouvernement du MESRS a un impact sur la création de la valeur publique à travers la réduction des coûts des services.	Confirmée
		H1.b : la qualité de service public de l'e-gouvernement du MESRS a un impact sur la	Confirmée

Conclusion générale

		création de la valeur publique à travers la rapidité de traitement et d'accès aux services.	
		H1.c : la prestation du service public de l'e-gouvernement du MESRS a un impact sur la création de la valeur publique à travers la facilité d'utilisation et de prestation des services.	Confirmée
		H1.d : la qualité du service public de l'e-gouvernement du MESRS a un impact sur la création de la valeur publique à travers l'accessibilité aux services et informations.	Confirmée
		H1.e : la qualité du service public de l'e-gouvernement du MESRS a un impact sur la création de la valeur publique à travers la simplification des procédures.	Confirmée
L'efficacité de l'organisation publique	La valeur publique	H2 : l'efficacité de l'organisation publique (MESRS) qui adopte l'e-gouvernement peut contribuer à la création de la valeur publique en Algérie.	Confirmée
		H2.a : l'efficacité de l'organisation publique (MESRS) qui adopte l'e-gouvernement a un impact sur la création de la valeur publique à travers l'efficience dans l'atteinte des résultats.	Confirmée
		H2.b : l'efficacité de l'organisation publique (MESRS) qui adopte l'e-gouvernement a un impact sur la création de la valeur publique à travers la transparence de l'organisation.	Confirmée
		H2.c : l'efficacité de l'organisation publique (MESRS) qui adopte l'e-gouvernement a un impact sur la création de la valeur publique à travers la réactivité.	Confirmée
		H2.d : l'efficacité de l'organisation publique (MESRS) qui adopte l'e-gouvernement a un impact sur la création de la valeur publique à travers la durabilité de l'environnement.	Confirmée

Source : réalisé par nos soins

Les constats et la comparaison entre nos résultats et les résultats des études antérieures

La comparaison des résultats de notre recherches avec ceux des études antérieures constitue une étape cruciale afin de valider nos constats et d'évaluer leurs apports scientifiques. Elle permet d'inscrire nos conclusions dans la continuité ou, au contraire, dans la divergence par rapport aux recherches précédentes. Cette perspective critique permet

Conclusion générale

d'identifier les points de convergence qui renforcent la robustesse de nos résultats, ainsi que les lacunes qui ouvrent de nouvelles pistes de réflexion et de recherche.

- ❖ La première hypothèse de notre travail de recherche « la qualité de service public exerce un impact positif sur la création de la valeur publique en Algérie » est confirmée et cela se traduit à travers l'impact des différentes dimensions, notamment :
 - La réduction des coûts contribue de 65,2 % à la création de la valeur publique. Ce résultat converge avec les résultats d'études de (Scott, DeLone, & Golden, 2009 ; Karunasena, Deng, & Singh, 2011 ; Khayri H, 2015 ; Thai, 2016 ; Mensah, Zeng, & Mwakapesa, 2022 ; Idaomar & Chafik, 2024) en confirmant le constat que la réduction des coûts représente une dimension fondamentale de la création de la valeur publique.
 - La rapidité de traitement et d'accès aux services contribue de 43.6% à la création de la valeur publique. Ce résultat souligne l'importance de la rapidité de traitement et d'accès aux services comme dimension clé de la création de la valeur publique et s'oppose aux études de (Scott, DeLone, & Golden, 2009 ; Karunasena & Deng, 2012 ; Khayri H. , 2015 ; Idaomar & Chafik, 2024).
 - La facilité d'utilisation et de prestation des services contribue de 51.8% à la création de la valeur publique. Ce résultat met en évidence que la facilité d'utilisation et de prestation des services joue un rôle central dans la création de la valeur publique et rejoint les résultats des études de (Scott, DeLone, & Golden, 2009 ; Karunasena & Deng, 2012 ; Khayri H. , 2015 ; Al-Hawary & Al-Menhaly, 2016) qui considèrent la dimension de la facilité d'utilisation et de prestation des services comme un levier essentiel de la création de la valeur publique.
 - L'accessibilité aux services et informations contribue de 38.2% à la création de la valeur publique. Ce résultat converge avec les résultats de plusieurs études (Khayri H. , 2015 ; Al-Hawary & Al-Menhaly, 2016 ; Deng, Karunasena, & Xu, 2016 ; Valle-Cruz, 2019) en confirmant l'importance de l'accessibilité aux services et informations dans la création de la valeur publique.
 - La simplification des procédures contribue de 36.7% à la création de la valeur publique. Ce résultat valide le constat selon lequel la simplification des procédures est une dimension importante de la création de la valeur publique et soutient les résultats de l'étude de (Khayri H. , 2015).

Conclusion générale

- ❖ La deuxième hypothèse de notre recherche « l'efficacité de l'organisation publique impacte positivement la création de la valeur publique en Algérie » est confirmée et s'exprime à travers l'impact des différentes dimensions, à savoir :
 - L'efficacité dans l'atteinte des résultats contribue de 75,1% à la création de la valeur publique. Ce constat est en cohérence avec les résultats des travaux de recherches de (Karunasena & Deng, 2012 ; Deng, Karunasena, & Xu, 2016 ; Valle-Cruz, 2019 ; Mensah, Zeng, & Mwakapesa, 2022 ; Idaomar & Chafik, 2024) qui soulignent que l'efficacité dans l'atteinte des résultats est un facteur incontournable de la création de la valeur publique.
 - La transparence de l'organisation contribue de 51,2% à la création de la valeur publique. Ce résultat confirme le constat selon lequel la transparence de l'organisation est une dimension fondamentale de la création de la valeur publique, ce qui soutient l'étude de (Karunasena & Deng, 2012 ; Khayri H. , 2015 ; Thai, 2016 ; Deng, Karunasena, & Xu, 2016 ; Valle-Cruz, 2019 ; Mensah, Zeng, & Mwakapesa, 2022 ; Idaomar & Chafik, 2024)
 - La réactivité contribue de 42,2% à la création de la valeur publique. Ce résultat confirme l'importance de la dimension de la réactivité dans la création de la valeur publique et corrobore les résultats des études de (Karunasena & Deng, 2012 ; Khayri H. , 2015 ; Al-Hawary & Al-Menhaly, 2016 ; Deng, Karunasena, & Xu, 2016 ; Mensah, Zeng, & Mwakapesa, 2022)
 - La durabilité de l'environnement contribue de 41,8% à la création de la valeur publique. Ce résultat souligne le rôle important de la durabilité de l'environnement dans la création de la valeur publique et s'oppose aux études de (Karunasena & Deng, 2012 ; Deng, Karunasena, & Xu, 2016 ; Mellouli, Bouaziz, & Bentahar, 2020)
- ❖ Le gouvernement électronique contribue de 84,3% à la création de la valeur publique. Ce résultat confirme le rôle fondamental que joue les services électroniques fournis par le gouvernement dans la création de la valeur publique.

Les recommandations

Suite aux constats empiriques extraits dans notre étude, nous allons proposer quelques recommandations pour améliorer les services électroniques et l'efficacité de l'organisation publique :

Conclusion générale

- Améliorer la conception du site web du MESRS pour faciliter l'accès aux informations et réduire le temps de recherche.
- Améliorer la transparence du MESRS en publiant régulièrement des données ouvertes (budget, statistiques, programmes, indicateurs de performance) et garantir une mise à jour régulière des informations relatives aux programmes, aux bourses, aux calendriers académiques, ainsi qu'aux décisions administratives.
- Améliorer les compétences techniques et transversales des employés du ministère de l'enseignement supérieur à travers des formations en continue dans le but de trouver des solutions pratiques de manière indépendante.
- Mettre en place un chatbot intelligent ou une plateforme numérique de communication, de gestion et suivi des demandes pour améliorer les interactions avec les usagers.
- Faire des évaluations et des améliorations en continue de la qualité des services publics électroniques selon les besoins des usagers et les évolutions.
- Créer un espace de consultation et des canaux électroniques à la disposition des usagers pour qu'ils puissent exprimer leurs avis et donner des suggestions concernant les services électroniques.
- Consolider la participation des usagers dans l'élaboration et l'évaluation des services publics numériques via des forums en ligne pour garantir que les services fournis seront adaptés à leurs besoins.
- Mettre en place un formulaire d'évaluation de la satisfaction des usagers des site web du MESRS.

Les limites de la recherche

Tout travail de recherche scientifique est susceptible à rencontrer des obstacles voire des freins, nous allons citer les principales limites sujettes à notre recherche :

- Un manque de documentation sur notre thématique de recherche, spécialement sur le volet des études quantitatives. Toutefois, il est considéré comme un frein saillant car il nous a compliqué la démarche dans le processus de compréhension de notre sujet et même la conception de la partie pratique.
- Notre population de l'étude porte sur les étudiants inscrits dans les établissements de l'enseignement supérieur et pour avoir une étude fiable, ainsi de généraliser les résultats, nous sommes amenés à regrouper les réponses des étudiants de différents établissements du MESRS, cela nous a posé un grand problème à cause de la distance et le déplacement.

Conclusion générale

- Afin de toucher le maximum des étudiants de tous les établissements de l'enseignement supérieur, nous avons distribuer notre questionnaire en ligne dans les groupes Facebook des étudiants et même par des E-mail professionnels mais nous n'avons pas eu un grand retour de la part des étudiants et ces derniers n'ont pas collaboré pour marquer le succès de ce travail.

Les perspectives de la recherche

Le lien entre le gouvernement électronique et la création de valeur publique reste peu abordé et insuffisamment étudié dans la littérature scientifique existante, ce qui justifie la nécessité d'enrichir et d'approfondir tant théoriquement qu'empiriquement les recherches sur ce sujet. Pour combler cette lacune, plusieurs perspectives de recherche peuvent être envisagées :

- Dans notre étude, nous nous sommes concentrés sur le secteur de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique. Pour généraliser les résultats, il serait pertinent d'évaluer la contribution de l'e-gouvernement à la création de valeur publique dans d'autres secteurs en Algérie.
- Notre recherche s'est focalisée uniquement sur deux variables : la qualité du service public et l'efficacité de l'organisation publique. Des études futures pourraient intégrer d'autres variables afin d'évaluer plus largement la contribution de l'e-gouvernement à la création de valeur publique et approfondir ce champ de recherche.
- Étant donné que notre expérience de recherche a inclus l'analyse des services électroniques au Canada, il serait également possible de projeter le modèle canadien dans le contexte algérien en adaptant les moyens les plus appropriés et en menant une étude comparative.

Bibliographie

Article :

- Aïdonidis, C., & Pauletto, G. (2007). e-Administration : enjeux et facteurs clés de succès. CTI, Observatoire technologique .
- Al Balushi, T. H., & Ali, S. (2016). Exploring the Dimensions of Electronic Government Service Quality. *Research Journal of Applied Sciences , Engineering and Technology*.
- Alabdallat, W. (2012). Evaluation of E-government Services Quality: A Business Perspective. Brunel Business School - Doctoral Symposium 27th & 28th March 2012.
- Alanezi, M. A., Mahmood, A. K., & Basri, S. (2010). A proposed instrument dimensions for measuring e-government service quality. *Int. J. u and e-Service* , 1–18.
- Alanezi, M. A., Mahmood, A. K., & Basri, S. (2012). E-Government Service Quality :A Qualitative Evaluation In The Case Of Saudi Arabia. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries EJISDC*.
- Alford, J., & Hughes, O. (2008). Public value pragmatism as the next phase of public management. *American Review of Public Administration*, vol.38/2, 131.
- Alford, J., & O'Flynn, J. (2009). Making Sense of Public Value: Concepts, Critiques and Emergent Meanings. *International Journal of Public Administration*, 32(3-4), 171-191.
- Al-Hashmi, A., & Suresha. (2014). Development and initial Validation of a Scale to Measure the Quality of E-government System. *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*, 201-209.
- Al-Hawary, S. I., & Al-Menhaly, S. M. (2016). The Quality of E-Government Services and its Role on Achieving Beneficiaries Satisfaction. *Global Journal of Management Business Research : Administration and Management* .
- Alonazi, M., & al. (2019). Exploring Determinants of E-Government Services: A Study from the Citizens' Perspective in Saudi Arabia. *Proceedings of the Federated Conference on Computer Science and Information Systems*.
- Alshehri, M., & Drew, S. (2010). E-government fundamentals. The IADIS international conference ICT, society and human beings. Freiburg, Germany.
- Andersen, K., & Henriksen, H. (2006). E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model. *Government Information Quarterly*, 23(2), 236-248.

- Arias, M., & Maçada, A. (2018). Digital government for e-government service quality: a literature review. Arias, M11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance – ICEGOV. Galway, Ireland. En RIDCA.
- Becker, S. (2005). E-government usability for older adults. *Communications of the ACM*, 102-104.
- Benhaddouch, M., & EL-Fathaoui, H. (2022). Paradigmes épistémologiques et choix méthodologiques en science de gestion. *Revue Internationale des Sciences de Gestion*.
- Benington, J. (2007). *From Private Choice to Public Value*. WarWick Business School, Institute of Governance and Public Management, The University of Warwick.
- Benington, J. (2009). Creating the Public in order to Create Public Value ?, *International Journal of Public Administration*, 32(3-4), 232-249.
- Benington, J. (2011). "From private choice to public value?" in J. Benington and M. H. Moore (Eds.), *Public Value: Theory & Practice*. ,. New York: Palgrave Macmillan.
- Benington, J., & Moore, H. (2011). *Public Value: Theory and Practice*. Palgrave Macmillan.
- Bernhard, I. (2014). *E-Government and E-Governance: Local Implimentation of E-Government Policies in Sweden*. 20-21: school of Architecture and the Built Environment, Sweden.
- Bhattacharya, D., Gulla, U., & Gupta, M. P. (2012). E-service quality model for Indian government portals: citizens' perspective . *Journal of Enterprise Information Management*, 246 -271.
- Bigdeli, A., & de Casare, S. (2011). Barriers to e-Government Service Delivery in Developing Countries: The Case of Iran. *Emerging Themes in Information Systems and Organization Studies*, 307-320 .
- Bojang, M. (2021). *Public Value Management: An Emerging Paradigm in Public Administration*. *International Journal of Business, Management and Economics*.
- Bojang, M. B. (2021). Appraising Public Value in the Public Sector: Re-evaluation of the Strategic Triangle . *SEISENSE Journal of Management*, 4(2), 1-10. , 1-10.

- Bonina, C. ,, & Cordella, A. (2009). Public sector reforms and the notion of ‘public value’: implications for e-government deployment. Proceedings of the Fifteenth Americas Conference on Information Systems. San Francisco, California August 6th-9th.
- Bonina, C., & Cordella, A. (2008). Bonina, C.M. & Cordella, A. (2008). The new public management, e-government and the notion of public value. lessons from Mexico. Pro.
- Bozeman, B. (2019). Public Values: Citizens‘ Perspective. *Public Management Review*, 21(6), 817–838.
- Bozeman, B., & Johnson, J. (2014). The political economy of public values. *American Review of Public Administration*.
- Brown, D. (2005). Le gouvernement électronique et l'administration publique. *Revue Internationale des Sciences Administrative*, 251-266.
- Brown, M., & Brudney, J. (2001). Brown Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective. National Public Management Research Conference. Bloomington.
- Bruijn, H., & Dicke, W. (2006). Strategies for safeguarding public values in liberalized utility sectors. *Public Administration*, 84(3), 717–735.
- Bryson, J., Crosby, B., & Bloomberg, L. (2015). *Creating Public Value in Practice :Advancing the Common Good in a Multi-Sector. Shared-Power, No-One-Wholly-in-Charge World*, CRC Press, 6-11.
- Bryson, J., Sancino, A., Benington, J., & Sørensen, E. (2017). Towards a multi-actor theory of public value co-creation. *Public Management Review*, 19(5), 640-654.
- Carter, L., & Belanger, F. (2005). The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. *Information Systems Journal* (15), 5-26.
- Castelnovo, W. (2013). A Stakeholder-Based Approach to Public Value. the 13th European Conference on eGovernment ECEG,. Como, Italy.
- Castelnovo, W., & Simonetta, M. (2008). A Public Value Evaluation of e-Government Policies . *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*.

- Chan, C., Pan, S., & Tan, C. (2003). Managing stakeholder relationships in an e-government project . in the Proceedings of the 9th Americas Conference on Information Systems (AMCIS), Tampa, Florida, pp.783–791. .
- Chavan, G. R., & Rathod, M. L. (2009). E-Governance and Its Implementation. *SRELS Journal of Information Management* , 17-24.
- Chircu, A. M. (2008). E-government evaluation: Towards a multi-dimensional framework. *Electronic Government: An International Journal*, 5(4), 352–353.
- Chircu, A., & Lee, D. (2003). Understanding IT investments in the public sector: the case of e-government. in the Proceedings of the 9th Americas Conference on Information Systems (AMCIS), Tampa, Florida, 792–800.
- Cho, Y., & Choi, B. (2004). E-government to combat corruption: the case of Seoul Metropolitan Government. *International Journal of Public Administration*, 719–735.
- Colon, M., & Guérin-Schneider, L. (2015). Réforme de Nouveau Management Public et création de valeurs publiques : des processus compatibles ? Une exploration empirique dans le service public de l'eau. *Revue Internationale des Sciences Administratives* (Vol. 81) Éditions I.I.S.A, 281.
- Colon, M., & Guérin-Schneider, L. (2015). The reform of New Public Management and the creation of public values: compatible processes? An empirical analysis of public water utilities. *International Review of Administrative Sciences*, 81(2), 264-281.
- Cordella, A. (2019). Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case. *Government Information Quarterly*.
- Cordella, A., & Bonina, C. M. (2012). A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. *Government Information Quarterly*, 29(4), 512–520.
- Cordella, A., & Iannacci, F. (2010). Information Systems in the Public Sector: the e-GovernmentEnactment Framework. *Journal of Strategic Information Systems*, 19(1), 52–66.
- Cordella, A., & Paletti, A. (2018). ICTs and value creation in public sector: Manufacturing logic vs service logic. *Information Polity*, 23(2), 125–141.

- Cordella, A., Paletti, A., & Shaikh, M. (2017). Public Value and Co-Production: Reconfiguring Service Delivery. *Academy of Management Proceedings*.
- Dabholkar, P. A. (1996). Consumer Evaluations of New Technology-Based Self-Service Options: An Investigation of Alternative Models of Service Quality. *International Journal of Research in Marketing*, 29-51.
- Dahl, A., & Soss, J. (2014). Neoliberalism for the Common Good? Public Value Governance and the Downsizing of Democracy . *Public Administration Review*, 74(4), 496–504.
- De Jong, J., Douglas, S., Sicilia, M., Radnor, Z., Noordegraaf, M., & Debus, P. (2017). Instruments of value: using the analytic tools of public value theory in teaching and practice. *Public Management Review*, 19(5), 605–620.
- Deakins, E., & Dillon, S. (2002). E-government in New Zealand: the local authority perspective. *International Journal of Public Sector Management*, 375–398.
- DeBenedictis, A., Howell, W., Figueroa, R., & Boggs, R. A. (2002). E-government defined: an overview of the next big information technology challenge. *International Association for Computer Information Systems*.
- Dehbis, A. (2019). Du Positionnement Epistémologique à la Méthodologie de Recherche : Quelle Démarche pour la Recherche en Science de Gestion. *Revue Économie, Gestion et Société* (20).
- DeLone, & McLean. (2003). model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems (JMIS)* 19(4).
- Dempsey, J. (2003). What E-Government Means for Those of Us Who Cannot Type. *Local Government Brief*.
- Deng, H., Karunasena, K., & Xu, W. (2016). Evaluating the Performance of e-Government in Developing Countries: A Public Value Perspective. *Internet Research*.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2000). Introduction: The discipline and practice of qualitative research. In: Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (eds.) *Handbook of qualitative research*. 2nd ed. Thousand Oaks: CA: Sage.

- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead - long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467-494.
- Esposito, P., & Ricci, P. (2015). How to turn public (dis) value into new public value? Evidence from Italy. *Public Money & Management*, 35(3), ., 227-231.
- Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. *International journal of the Computer, the Internet and management*, 10(2), 1-22.
- Fath-Allah, A., Cheikhi, L., Qutaish, R. A., & Idri, A. (2014). A Comparative Analysis of E-Government Quality Models. *International Journal Social Management Economics and Business Engineering*, 3345–3349.
- Fountain, J., & Osorio-Urzuá, C. (2001). Public sector: early stage of a deep transformation. in R.E. Litan and A.M. Rivlin (Eds.): *The Economic Payoff from the Internet Revolution*, The Brookings Institution, Washington, DC.
- Gilbert, D., Balestrini, P., & Littleboy, D. (2004). Barriers and benefits in the adoption of e-government. *International Journal of Public Sector Management*, 286–305.
- GlobDev. (2008). *ceedings Annual Workshop of the AIS Special Interest Group for ICT in Global Development* .
- Golubeva, A. A. (2007). Evaluation of regional government portal on the basis of public value concept: Case study from Russian Federation. *Proceedings of the 1st International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* .
- Grimsley, M., & Meehan, A. (2007). E-Government Information Systems: Evaluation-led Design for Public Value and Client Trust. *European Journal of Information Systems* 16 (2), 134-148.
- Grönlund, Å., & Horan, T. A. (2005). *Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues*. Communications of the Association for Information Systems.
- Hafeez, S., & Sher, W. (2006). *UN Global E-government Readiness Report 2005: From E-government to Einclusion*. United Nations Publications.

- Halaris, C., Magoutas, B., Papadomichelaki, X., & Gregoris, M. (2007). Classification and synthesis of quality approaches in e-government services. *Internet Research Emerald Group Publishing*, 378-401.
- Halligan, & Moore. (2004). E-government in Australia: The challenges of moving to integrated services. *International Association Of Administration Sciences* .
- Harrisona, T., Santiago, G., G. Brian, B., Meghan, C., Anthony, C., Natalie, H., . . . Theresa, P. (2012). Open government and e-government: Democratic challenges from a public value perspective. *Information Polity 17* , IOS Press, 89-90.
- Hartley, J., Alford, J., Hughes, O., & Yates, S. (2015). Public value and political astuteness in the work of public managers: The art of the possible. *Public Administration*, 93(1), 195-211.
- Hartley, J., Alford, J., Knies, E., & Douglas, S. (2017). Towards an empirical research agenda for public value theory. *Public Management Review*, 19(5) , 670–685.
- Heeks, R. (2008). *Benchmarking e-government: Improving the national and international measurement evaluation and comparison of e-government* ,Oxford: Butterworth-Heine.
- Ho, A. T., & Ni, A. Y. (2004). Explaining the adoption of E-government features a case study of Iowa county treasurers' offices. *the American Review of Public Administration*, 34(2), 164-180.
- Horan, T., Abhichandani, T., & Rayalu, R. (2006). *Assessing User Satisfaction of E-Government Services: Development and testing of quality-use satisfaction with advanced traveler information systems (ATIS)*. 39th Hawaii International Conference on Systems Sci.
- Horner, L., & Hutton, W. (2010). Public value deliberative democracy and the role of public managers. . In J. Benington & M. H. Moore (Eds), *Public value: Theory and practice* (pp.112_126). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Horner, L., & Hutton, W. (2011). *Public Value,Deliberative Democracy and Public Managers*. In J. Benington and M. Moore (eds), *Public Value: Theory and Practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 112–126.
- Horner, L., Lekhi, R., & Blaug, R. (2006). *Deliberative democracy and the role of public managers*. Final report of The Work Foundation's public value consortium.

- Hu, G., Shi, J., Pan, W., & Wang, J. (2012). A hierarchical model of e-government service capability: An empirical analysis. *Government Information Quarterly*, 29(4), 564-572.
- Idaomar, C., & Chafik, K. (2024). The Public Value of E-government: A Qualitative Study from the Perspective of Private-Sector Professionals in Morocco. *European Scientific Journal, ESJ*.
- Irani, Z., Love, P., Elliman, T., Jones, S., & Themistocleous, M. (2005). Evaluating e-government: learning from the experiences of two UK local authorities. *Information Systems Journal*, 61-82.
- Jacobs, L. (2014). The contested politics of public value. *Public Administration Review*, 74(4), 480-494.
- Janssen, M., & Helbig, N. (2016). Innovating and changing the policy-cycle: Policy-makers be prepared! *Government Information Quarterly*, 35(4), 99-105.
- Jo-Ann, A. M. (2008). The Constructivist Paradigm. *Journal of Teaching in Social Work*, 8:1-2, 31-54.
- Johnston, J. (2001). Making Government To Government Happen . Unisys, GOVIS.
- Jørgensen, T. B., & Rutgers, M. R. (2015). Public Values: Core or Confusion? Introduction to the Centrality and Puzzlement of Public Values Research. Jørgensen, T. B., & Rutgers, M. R. (2015). Public Values: Core or ConfusioAmerican Review of Public Administration, 45(1), 3-12.
- Jørgensen, T., & Bozeman, B. (2007). Public Values: An Inventory. *Administration & Society*, 39(3), 354–381.
- Kamau, G., & Wausi, A. (2015). Evaluating the Public Value of eGovernment Services. IST-Africa 2015 Conference Proceedings , International Information Management Corporation.
- Karunasena, K., & Deng, H. (2012). Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka. *Government Information Quarterly* 29.
- Karunasena, K., Deng, H., & Singh, M. (2011). Measuring the Public Value of E-government: A Case Study from Srilanka. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 81-99.

- Kawalek, P., & Wastall, D. (2004). Pursuing radical transformation in information age government: case studies using the sprint methodology. *Journal of Global Information Management*, 79-101.
- Ke, W., & Wei, K. (2004). Successful e-government in Singapore. *Communications of the ACM*, 95-99.
- Khalid, W., & Al-Farra. (2009). Analyse des données du questionnaire à l'aide d'un programme statistique SPSS. *Forum mondial de la jeunesse pour Islami, Département des programmes et des affaires étrangères*, (p. 7).
- Khayri, O., Helana, S., & Rosemary, S. (2011). e-Government Service Quality Assessed through the Public Value Lens. *EGOV ,IFIP International Federation for Information Processing* .
- Kittisak, U., & Worapat, P. (2023). Study of the Remote Working Efficiency in IT Project Implementation during the COVID-19 Pandemic. *Wseas Transactions on Business and Economics*.
- Klamo, L., Huang, W., Wang, & Le, T. (2006). Successfully implementing e-government: fundamental issues and a case study in the USA. *Electronic Government, an International Journal*, 158-173.
- Klein, H., Hirschheim, R., & Nissen, H. (1991). A pluralist perspective of the information systems research arena. *Information Systems Research: Contemporary Approaches and Emergent Traditions*.
- Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I., & Persaud, A. (2007). Factors for Successful e-Government Adoption: A Conceptual Framework. *Electronic Journal of e-Government*, 63-76.
- La Porte, T., Demchak, C., & Friis, C. (2001). Webbing governance: global trends across national-level public agencies. *Communications of the ACM*, 63-66.
- Larsen, E., & Rainie, L. (2002). The rise of the e-citizen: How people use government agencies' web sites. DC: Pew internet & American life project.

- Lee-Geiller, S. (2019). Co-Creating Public Value in E-Government: A Case Study of Korean Municipal Government Websites. *International Journal of Electronic Government Research* .
- Luna-Reyes, L., Sandoval-Almazan, R., Puron-Cid, G., Picazo-Vela, S., Luna, D., & Gil-Garcia, J. (2017). Understanding Public Value Creation in the Delivery of Electronic Services. *International Conference on Electronic Government* , 378-385.
- Magoutas, B., Chalaris, C., & Mentza, G. (2009). A semantically adaptive interface for measuring portal quality in e-government. In *Intelligent User Interfaces: Adaptation and Personalization Systems and Technologies*.
- Mazzucato, M., & Ryan-Collins, J. (2019). Putting value creation back into “public value”: from market-fixing to market-shaping. UCL Institute for Innovation and Public Purpose.
- McGregor, M., & Holman, J. (2004). Communication technology at the federal communications commission: e-government in the public interest? *Government Information Quarterly*, 268–283.
- Means, G., & Schneider, D. (2000). *The E-business Revolution and the Design of 21st Century Companies and Markets*. New York: Meta-Capitalism. John Wiley & Sons Inc.
- Mellouli, M., Bouaziz, F., & Bentahar, O. (2020). E-government success assessment from a public value perspective. *International Review of Public Administration*.
- Mensah, I. K., Luo, C., & Thani, X. C. (2021). The Moderating Impact of Technical Support and Internet Self-Efficacy on the Adoption of Electronic Government Services. *International Journal of Public Administration*.
- Mensah, I., Zeng, G., & Mwakapesa, D. (2022). Understanding the drivers of the public value of e-government: Validation of a public value e-government adoption model. *Frontiers in Psychology*.
- Meynhardt, T. (2009). Public Value Inside: What Is Public Value Creation ? *International Journal of Public Administration*.
- Meynhardt, T. (2015). Public Value: turning a conceptual Framework into a scorecard. *Public Value and Public Administration* , Georgetown University Press, 147-169.

- Mills, A., Carter, L., & Belanger, F. (2010). Conceptualizing Public Service Value in E-government Services. Lima, Peru: 16th Americas Conference on Information Systems. In: AMCIS 2010 Proceedings Paper 346.
- Mohen, J., & Glidden, J. (2001). The case for internet voting. *Communications of the ACM*, 72-84.
- Moon, M. (2002). The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality? *Public Administration Review*, 424–433.
- Moore, M. (2014). Public Value Accounting: Establishing the Philosophical Basis. *Public Administration Review*, 74(4), 465-477.
- Moore, M., & Braga, A. (2004). Police performance measurement : A normative framework. *Criminal justice ethics*, 23(1).
- Mucchielli, A. (2004). Recherche qualitative et production de savoirs, le développement des méthodes qualitative et l'approche constructiviste des phénomènes humains. *Recherche Qualitative et Production de Savoirs UQAM*.
- Nabatchi, T. (2017). Public Values Frames in Administration and Governance. *Perspectives on Public Management and Governance*, 1(1), 59–72.
- Nguyen, M. H. (2014). A Study on Evaluation of E-Government Service Quality, World Academy of Science, Engineering and Technology. *International Journal of Humanities and Social Sciences*.
- O'Flynn, J. (2007). From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications. *Australian Journal of Public Administration*, 66(3), 353–366.
- Omar, K., Scheepers, H., & Stockdale, R. (2011). e-Government Service Quality Assessed through the Public Value Lens. *International Federation for Information Processing*, 431- 440.
- Orlikowski, W., & Baroudi, J. (1991). Studying information technology in organizations: Research approaches and assumptions. *Information systems research* 2 (1), 1-28.
- Osama, R., Thair, H., Osama, H., Bashar, S., Ruba, O., & Sahem, N. (2013). Towards developing successful e-government websites. *J. Softw.Eng. Appl.*

- Osborne, S., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2016).) (Osborne, S., RadnCo-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment? *Public Management Review*, 18(5), 639-653.
- Osman, I., Anouze, A., I. Z., Al-Ayoubi, B., Lee, H., Balci, A., & Weerakkody, V. (2014). COBRA framework to evaluate e-government services: A citizen-centric perspective. *Government Information Quarterly*, 243-256 .
- Panagiota, X. (2018). From e-Government to Public Value Creation. *International Journal of Science and Research (IJSR)*.
- Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, 36(4).
- Pang, M. S., Lee, G., & DeLone, W. H. (2014). IT resources, organizational capabilities, and value creation in public sector organisations: A public-value management perspective. *Journal of Information Technology*, 29(3), 187–205.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality. In *EGOV ,LNCS Springer* , 163-175.
- Parasuraman, A., & Grewal, D. (2000). The impact of technology on the quality-value-loyalty chain: a research agenda. *Journal of the Academy of Marketing Science* 28 (1), 168–174.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* .
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2005). E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*.
- Phillips, D., & Von Spakovsky, H. (2001). Gauging the risks of internet elections. *Communications of the ACM*, 73-85.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2003). *Evaluating public management reforms: an international perspective*. Edward Elgar.
- Prebble, M. (2018). Is “we” singular ? The nature of public value. *The American Review of Public Administration*, 48(2), 103-118.

- Quirchmayr, G., Funilkul, S., & Chutimaskul, W. (2003). A quality model of e-government services based on the ISO/IEC 9126 standard. vienna: university of vienna.
- Ramaswamy, V., & Ozcan, K. (2018). What is co-creation? An interactional creation framework and its implications for value creation. *Journal of Business Research*, 84 , 196-205.
- Rhodes, R., & Wanna, J. (2007). The Limits to Public Value, or Rescuing Responsible Government from the Platonic Guardians. *Australian Journal of Public Administration*, 66(4), 406–421.
- Rhodes, R., & Wanna, J. (2009). Bringing the Politics Back In: Public Value in Westminster Parliamentary Government. *Public Administration*, 87(2), 161–183.
- Rose, J., Persson, J., & Heeager, L. (2015). How e-government managers prioritise rival value positions: The efficiency imperative. *Information Polity*, 20(1), 35-59.
- Rose, J., Persson, J., Heeager, L., & Irani, Z. (2014). Managing e-Government: Value positions and relationships. *Information Systems Journal*, 25(5), 531-571.
- Rutgers, M. R. (2015). As Good as It Gets? On the Meaning of Public Value in the Study of Policy and Management. *American Review of Public Administration*, 45(1), 29–45.
- Sá, F., Rocha, Á., & Pérez Cota, M. (2016). From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review. *Gov. Inf. Q.* 33, 149–160.
- Santos, J. (2003). E-service quality: A model of virtual service dimensions. *Managing Service Quality*, 233-247.
- Schneider, I. (2017). Osborne, D. and Gaebler, T. 1992. *Reinventing Government*. . *Journal of Leisure Research*, New York.
- Scott, M., DeLone, W. H., & Golden, W. (2009). Scott, M Understanding net benefits: A citizen-based perspective on e-government success. In 30th Proceedings of the International Conference on Information Systems, Phoenix.
- Scupola, A., & Mergel, I. (2022). Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark. *Government Information Quarterly* 39.

- Seifert, J. W. (2008). A primer on e-government: Sectors, stages, opportunities, and challenges of online governance. *E-Government in High Gear, Service Research*, 260-275.
- Sheng, T., & Liu, C. (2010). An empirical study on the effect of e-service quality on online customer satisfaction and loyalty. *Nankai Business Review International*, 1(3), 273-283.
- Stoker, G. (2006). Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance? *The American Review of Public Administration*, 43.
- Talbot, C. (2011). Paradoxes and prospects of 'Public Value. *Public Money & Management*, 31(1).
- Tan, C.-W., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. (2008). Building Citizen Trust towards e-Government Services : Do High Quality Websites Matter? . In *Proceedings of the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 1-10.
- Tan, C.-W., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T. (2013). IT-Mediated Customer Service Content and Delivery in Electronic Governments: An Empirical Investigation of the Antecedents of Service Quality. *IT-Mediated Customer Service Content and Delivery in MIS Q* (37).
- Tang, X., Wu, Q., & Zhang, P. (2007). Study on the needs of e-Government for the public in China. *E-Government*, 4(9), 15-20.
- Thai, H. (2016). Empirically Testing the Public Value Based Conceptual Framework for Evaluating E-Government Performance in Vietnam. *Modern Economy*.
- Try, D., & Radnor, Z. (2007). Developing an understanding of results-based management through public value theory. *International Journal of Public Sector Management* , 655-673.
- Turell, A. (2017). Applying Public Value Management Theory to Procurement. CIPS Knowledge download that displays a CIPS CPD icon, Policy paper.
- Turkel, E., & Turkel, G. (2016). Public Value Theory: Reconciling Public Interests, Administrative Autonomy and Efficiency . *Review Pub Administration Management* 4 , 189.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The Public Value of E-Government- A Literature Review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178.

- Ulman, M., Vostrovský, V., & Tyrychtr, J. (2013). Agricultural E-Government: Design of Quality Evaluation Method Based on ISO SQuaRE quality Model. *AGRIS on-line Papers in Economics and Informatics*.
- Uthaman, V., & Vasanthagopal, R. (2017). A Comprehensive Multidimensional Conceptual Model to Assess the e-Governance Service Quality at Common Service Centers in India. *ICEGOV '17 SCII*, New Delhi, India.
- Valentine, N. (2004). E-government for developing countries: opportunities and challenges. *The electronic journal on information systems in developing countries*, 18(1), 1-24.
- Valle-Cruz, D. (2019). Public value of e-government services through emerging technologies", *International Journal of Public Sector Management*.
- Venkatesh, V., Thong, L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Q* (36)1, 157–178.
- Voorberg, W., Bekkers, V., & Tummers, L. (2014). A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 17(9), 1333-1357.
- Welch, E. W., & Pandey, S. (2005). Intranet adoption, use and information quality in public organizations: interactive effects of red tape and innovativeness. *Proceedings of HICSS-37 IEEE Conference, Hawaii International Conference on Systems Science*.
- West, D. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, 15-27.
- Whitson, T., & Davis, L. (2001). Best practices in electronic government: comprehensive electronic information dissemination for science and technology. *Government Information Quarterly*.
- Williams, I., & Shearer, H. (2011). Appraising public value: past, present and futures. *Public Administration* 89 (4), 1367-1384.
- Yen, D., & Evans, D. (2005). E-government: evolving relationship of citizens and government, domestic and international development. *Government information quarterly*.

Yu, C. (2008). Building a value centric e-government service framework based on a business model perspective. *Lecture Notes in Computer Science*, 160–171.

Zhang, J., Puron-Cid, G., & Gil-Garcia, R. (2015). Creating public value through Open Government: Perspectives, experiences and applications. *Information Polity*, 20(2, 3), ., 97-101.

Ouvrage :

Aldridge, R., & Stoker, G. (2002). *The next phase advancing a new public service ethos*. London: New Local Government Network (NLGN).

Babbie, E. R. (2020). *The Practice of Social Research*. (15th ed.). Cengage Learning.

Barzelay, M. (2001). *The new public management: improving research and policy dialogue*. Berkeley: University of California Press.

Blaikie, N. (2007). *Approaches to Social Enquiry*. Polity Press, U.K.

Bozeman, B. (2007). *Public Values and Public Interest: Counterbalancing Economic Individualism*. Washington: Georgetown University Press.

Bryman, A., & Bell, E. (2007). *Business Research Methods*. UK: Oxford University Press.

Bryman, A., & Bell, E. (2011). *Business Research Methods*. U.K: 3rd edn, Oxford university press.

Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* . (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Collis, J., & Hussey, R. (2009). *Business Research: A practical guide for undergraduate and postgraduate students*. Palgrave Macmillan New York.

Collis, J., & Hussey, R. (2014). *Business research: a practical guide for undergraduate and postgraduate students*. 4th edn, Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Cordeau, C. (2016). *L'e-administration et la participation active de ses usagers*. Editions universitaires europeennes.

Creswell, J. (2009). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Los Angeles: Sage.

Denhardt R, B., & Denhardt J, V. (2007). *The new public service: Serving rather than steering*. New York: Sharpe.

- Flick, U. (1998). *An introduction to qualitative research*. London: Sage.
- Guba, E. G. (1990). *The paradigm dialog*. Sage Publications, Inc.
- Gupta, M. P., Bhattacharya, J., & Agarwal, A. (2007). *Evaluating e-government*. University Press, 1-56.
- Harrison, T., Pardo, T., Cresswell, A., & Cook, M. (2011). *Delivering Public Value Through Open Government*. Center for Technology in Government, University at Albany .
- Hills, D., & Sullivan, F. (2006). *Measuring public value 2 :Practical approaches*. The Work Foundation.
- Horner, L., & Hazel, L. (2005). *Adding Public Value*. London: The Work Foundation.
- Kearns, I. (2004). *Public value and e-government*. Institute for Public Policy Research, London.
- .
- Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002). *Creating public value :An analytical framework for public service reform*. London: Cabinet Office.
- Kettani, D., & Moulin, B. (2014). *L'e-gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement :l'expérience du Projet eFez*. Centre de recherches pour le développement international canada, Les Presses de l'Université Laval.
- Kettl, D. F. (2005). *The global public management revolution* . Washington, D.C.: Brookings Institution Press.
- Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Cambridge: Harvard University Press
- Moore, M., & Khagram, S. (2004). *on creating Public Value*. Corporate Social Responsibility Initiative (3).
- Oates, B. (2006). *researching information systems and computing*. thousand Oaks, Calif: SAGE publication .
- Prins, C. (2001). *Designing e-government: on the crossroads of technological innovation and institutional change*. Kluwer Law International, Boston .
- Saunders, M., Lewis, P., & Thomhill, A. (2007). *research methods for business students*. fourth edn, Pearson Education Ltd. England.

- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2012). *Research Methods for Business Students*. Pearson Education Ltd., Essex, UK.
- Simon, H. (1976). *Administrative Behavior—A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organization*. Macmillan Publishing Co. Inc., New York.
- Thietart, R.-a., & al. (2014). *méthodes de recherche en management*. Paris: Dunod.
- Winkley, D. (2002). *Handsworth Revolution: The Odyssey of a School*. Giles de la Mare Publishers, London.
- Zuboff, S., & Maxmin, J. (2002). *The support economy: Why corporations are failing individuals and the next episode of capitalism*. Penguin.

Rapport:

- Accenture. (2004). *E-government Leadership: High Performance, Maximum Value*. The Government Executive Series Report.
- European-Union. (2003). *Value Creation in E-government Projects: an Exploratory Analysis Conducted for the Danish Presidency of the E-government Workgroup of the Directors General*. Official Report – EU & Europe-Wide Policy/Strategy. .
- OCDE. (2003). *E-Government Studies : The E-Government Imperative*. Organisation for Economic Co-operation and Development (OSCD) Publishing.
- The World Bank . (2002). *E-government hand book*. Récupéré sur <http://www.cdt.org/egov/handbook/2002-11-14egovhandbook.pdf>[Accessed on 29/12/2010].
- The World Bank . (2010). *Definition of E-Government*. Récupéré sur <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>
- European-Union. (2004). *Does E-Government Pay Off? Official Report – EU & Europe-Wide Policy/Strategy*.
- United, N. (2003). *World Public Sector Report 2003: E-government at the Crossroads*. Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York.
- United-Nations. (2008). *The Global E-Government Survey*. Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management.

United-Nations. (2022). E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. New York: The Future of Digital Government.

United-Nations. (2024). E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development With the addendum on Artificial Intelligence. New York.

Thèse:

Alketbi, H. (2018). An Evaluation of E-government Effectiveness in Dubai Smart Government Departments. thèse de doctorat , the Southampton Solent University.

Ashaye, O. O. (2014). evaluating the implementation of E-government in developing countries: the case of Nigeria. thèse de doctorat , Brunel University.

Jahmane, A. (2012). La fidélisation des parties prenantes centrales (actionnaires et personnels) et leur impact sur la performance financière de l'entreprise. France : thèse de doctorat, Université Lille 1.

Khayri, H. (2015). The Public Value of Gov 2.0: The Case of Victorian Local Government , Australia. Swinburne University of Technology.

Syed Faizan, H. Z. (2017). E-Government Services Effectiveness Evaluation Framework (E-GEEF) A Case Study of Indian E-tax Service. London: London Metropolitan University.

Site web :

MESRS. (2025). Récupéré sur <https://www.mesrs.dz/index.php/fr/accueil/>

Annexes

Annexe 01 : Guide d'entretien semi-directif

Afin de réaliser notre recherche doctorale qui porte sur : « la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie », nous avons élaboré cet entretien dans le but de discuter l'état d'avancement du projet de la transformation numérique du secteur de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique et de mieux comprendre le fonctionnement de l'e-gouvernement au MESRS, votre collaboration est précieuse car elle nous aide d'atteindre l'objectif de l'étude.

Les réponses des interviewés sont considéré comme des informations confidentielles, aucune information n'est divulguée en dehors le cadre académique. Les informations personnelles sont préservées et vous resterez également dans l'anonymat.

Nous vous remercions pour le temps que vous consacrerez pour répondre à ce questionnaire.

Les informations sur le profil de l'interviewé :

Q1) quel est votre niveau d'études ?

Q2) quel est votre poste ?

Q3) quelle est votre responsabilité ?

Q4) quelle est votre expérience de travail dans le secteur ?

1. Thèmes spécifiques :

Axe 01 : Des questions sur l'implémentation, le développement de l'e-gouvernement et les objectifs fixés

Q1) quelle est la stratégie du ministère pour implémenter l'e-gouvernement et numériser le secteur d'enseignement supérieur ?

Q2) est ce que le ministère a investi un budget suffisant pour l'implémentation de l'e-gouvernement ?

Q3) est ce que le ministère de l'enseignement supérieur se base-il sur les expériences des autres pays pour la mise en place et le développement de l'e-gouvernement au niveau du ministère de l'enseignement supérieur ?

Q4) quels sont les projets entrepris par le ministère pour numériser le secteur ?

Q5) quelles sont les mesures qui ont été pris en considération pour numériser le secteur ?

Q6) quels sont les principaux obstacles à la mise en œuvre de l'e-gouvernement ?

Axe 02 : Des questions sur l'infrastructure :

Q1) quelle est la stratégie adoptée pour développer l'infrastructure de l'e-gouvernement au niveau du ministère de l'enseignement ?

Q2) pensez-vous que l'infrastructure installée au sein du ministère est suffisante pour gérer ce volume de travail et fournir de meilleurs services ?

Q3) avez-vous mis en place un système protégée afin de permettre des transactions sécurisées qui respecte la vie privée des parties prenantes ?

Axe 03 : Des questions sur la capacité humaine :

Q1) est ce que le ministère a demandé de l'aide à des personnes compétentes dans le domaine pour numériser le secteur ?

Q2) quelle est la stratégie du ministère pour renforcer les capacités des ressources humaines ?

Q3) faites-vous des formations pour les employés de l'enseignement supérieur afin d'améliorer leurs compétences en termes de numérisation et l'utilisation des TIC ?

Q4) est ce que les employés se sont adapté rapidement et facilement face aux évolutions liées à la numérisation du secteur ?

Axe 04 : Des questions sur les résultats de la numérisation du secteur :

Q1) avez-vous remarqué que y a une réduction des coûts après avoir implémenter le système e-gouvernement au ministère ?

Q2) après l'implémentation de l'e-gouvernement ; voyez-vous que la performance des employés a été augmenté ?

Q3) est ce qu'il y a une amélioration continue dans les services électroniques fourni ?

Q4) est ce que y a un retour positif des parties prenantes sujette à la réforme du secteur ?

Q5) comment vous pouvez mesurer et estimer la réussite de la numérisation du secteur ?

Q6) dans quelle mesure les critères suivants sont importants pour juger le succès de la numérisation du secteur ? (De 1 à 5)

- La rentabilité du projet
- L'acceptation des utilisateurs
- Répondre aux attentes du public
- Restauration de la confiance du public à l'institution
- Mécanisme de prestation de service plus rapide pratique et moins cher

Annexe 02 : Questionnaire

Dans le cadre des initiatives de la numérisation des services du ministère de l'enseignement supérieur et la recherche scientifique en Algérie et mettre à la disposition des étudiants et des employés la plateforme PROGRES et d'autres plateformes qui offrent plusieurs services notamment : les inscriptions universitaires en ligne, les cours en ligne, la gestion de la pédagogie, candidature au doctorat, la gestion des ressources humaines...etc.

À travers cette enquête, nous tentons d'évaluer ces services des points de vue des étudiants dans le cadre de la réalisation de ma thèse de doctorat portant sur la contribution de l'e-gouvernement dans la création de la valeur publique en Algérie.

Les informations collectées resteront strictement confidentielles et seront utilisées uniquement à des fins de recherche académique. Aucune donnée nominative ne sera exigée et vos réponses resteront anonymes. Votre participation est précieuse et contribuera à la réussite de cette recherche.

Nous vous remercions pour le temps que vous consacrerez pour répondre à ce questionnaire.

Q1 : Sexe :

1/ homme

2/ femme

Q2 : Age :

1/moins de 20 ans

2/entre 20 ans et moins de 30 ans

3/entre 30 ans et moins de 40 ans

4/40 ans et plus

Q3 : Niveau d'étude :

1/préparatoire

2/licence

3/master

4/doctorat

5/ingénieur

Q4 : Etablissement fréquenté :

1/ université

2/ centre universitaire

3/ école nationale supérieure

4/ école normale supérieure d'enseignement

5/ école privée sous tutelle pédagogique

La variable du gouvernement électronique :

Variable	Items	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
La qualité de service public						
La réduction des coûts	L'utilisation des plateformes du ministère de l'enseignement supérieur permet de réduire le coût de la prestation des services et de déplacement.					
	L'utilisation des plateformes du ministère de l'enseignement supérieur vous permet d'économiser de l'argent.					
	L'utilisation des plateformes du ministère de l'enseignement supérieur permet de réduire les frais liés aux documents (formulaires, impressions, photocopies ...)					
	L'utilisation des plateformes pour faire les démarches administratives est moins coûteuses que celles en présentielle					
La rapidité de	Le ministère de l'enseignement supérieur offre des services électroniques plus rapides.					
	Les plateformes du MESRS réduisent les délais de traitements des demandes et d'accès aux services.					
	L'utilisation des plateformes du MESRS vous permet de gagner du temps.					

traitement et d'accès aux services	L'utilisation des plateformes du MESRS vous permet d'éviter les files d'attentes et d'accéder rapidement aux services.					
	Le traitement des demandes via les plateformes du ministère est plus rapide qu'en utilisant les services traditionnels.					
	La rapidité des services électroniques du MESRS améliore votre expérience en tant qu'utilisateur					
La facilité d'utilisation et de prestation des services	Les services électroniques du ministère de l'enseignement supérieur facilitent les démarches administratives et la prestation des services					
	Il est facile de soumettre des demandes et de télécharger des documents sur les plateformes du MESRS					
	Vous trouvez facilement les services dont vous avez besoins sur les plateformes du ministère					
L'accessibilité aux services et aux informations	Les plateformes du MESRS sont accessibles 24h/24 et 7j/7.					
	Les plateformes du MESRS vous permet d'accéder aux services à partir de différents endroits (à la maison, au travail, à la bibliothèque...).					
La simplification des procédures	Les plateformes du MESRS ont simplifié les procédures administratives					
	Les plateformes du MESRS ont réduit la complexité liée aux documents administratifs et la paperasse.					
L'efficacité de l'organisation publique						

L'efficience dans l'atteinte des résultats	Les infrastructures TIC ont été améliorées dans le cadre de la transformation du secteur de l'enseignement supérieur.					
	Les plateformes du MESRS permettent aux administrations de mieux gérer les dossiers et les demandes.					
	La numérisation du secteur de l'enseignement supérieur facilite la coordination entre les différents services administratifs					
	La numérisation du secteur de l'enseignement supérieur réduit le nombre des erreurs lié à la gestion des dossiers.					
	L'utilisation des plateformes du MESRS augment la capacité du traitement des demandes et réduit les délais.					
	La numérisation du secteur et l'utilisation des plateformes du MESRS réduit les charges administratives.					
	Le secteur de l'enseignement supérieur compte des employés qualifiés en matière de technologies de l'information et de la communication.					
La transparence (Ouverture)	Les documents de la politique et des règlements du MESRS sont disponibles en ligne.					
	Le MESRS communique de manière claire et régulière sur ses décisions et ses activités en ligne.					
	La répartition de budget et les informations relatives aux dépenses du ministère de l'enseignement supérieur sont disponibles en ligne et accessible au public					

	Le MESRS offre des canaux électroniques permettant aux étudiants de proposer des suggestions et de s'exprimer					
	Les plateformes de MESRS expliquent de façon transparente les procédures administratives					
La réactivité	Le MESRS assure une assistance en ligne dans les plus brefs délais en cas de problème technique.					
	Le MESRS met à la disposition des étudiants différentes canaux électroniques (téléphone, courriel, site web ...) pour répondre à leurs demandes.					
	Le MESRS assure le suivi et le traitement rapide des plaintes et des réclamations en ligne.					
	Le ministère de l'enseignement supérieur répond aux demandes en ligne dans des délais appropriés.					
	Le MESRS assure la diffusion en ligne des informations importantes dans des délais adaptés.					
	Le MESRS ajuste rapidement ses services électroniques en fonction des attentes et besoins des usagers.					
La durabilité environnementale	L'adoption de l'e-gouvernement par le ministère de l'enseignement supérieur permet de limiter les efforts et les ressources en double.					
	L'utilisation des plateformes et les services électroniques du ministère de l'enseignement supérieur réduit les impressions et la consommation de papier.					

	Le gouvernement électronique adopté par le ministère de l'enseignement supérieur encourage le recyclage des équipements consommables.					
	Le gouvernement électronique adopté par le ministère de l'enseignement supérieur aide à retirer les équipements à faible rendement énergétique					
	Le gouvernement électronique adopté par le ministère de l'enseignement supérieur encourage à mettre en œuvre des politiques « informatiques vertes ».					

La variable de La valeur publique :

Variable	Items	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
La confiance dans les services numérique du ministère	Les efforts déployés par le ministère de l'enseignement supérieur améliorent votre expérience universitaire					
	Les services numériques du ministère de l'enseignement supérieur sont fiables					
	Vous faites confiance aux services du ministère de l'enseignement supérieur					
La satisfaction des citoyens	La valeur créée par les services offerts par le ministère de l'enseignement supérieur répond à vos attentes.					
	Vous êtes satisfait des services numériques du ministère de l'enseignement supérieur misent à votre disposition.					
	La valeur créée par les services du ministère de l'enseignement supérieur satisfait vos besoins.					
Perception générale	Les outils numériques mis en place par le ministère de l'enseignement supérieur améliorent votre apprentissage et votre engagement académique.					
	Les investissements du gouvernement dans l'enseignement supérieur vous					

	préparent efficacement à votre carrière professionnelle.					
	Les services offerts par le ministère de l'enseignement supérieur répondent aux besoins de la société et du marché du travail.					
	Le ministère de l'enseignement supérieur a créé une valeur ajoutée via les services numérisés.					
	Le ministère de l'enseignement supérieur vous offre une meilleure valeur publique à travers ses services.					
	Vous percevez une valeur ajoutée lorsque vous utilisez les services du ministère de l'enseignement supérieur.					

Table des matières

Dédicaces	i
Remerciements	ii
Liste des tableaux	iii
Liste des figures	vi
Liste des abréviations	ix
Liste des annexes	x
Résumé :	xi
Introduction générale	xiii
Chapitre I:Le cadre théorique de la valeur publique	1
Section1 : de la nouvelle gestion publique vers la gestion de la valeur publique	3
1.1. La nouvelle gestion publique, une alternative à la gestion de la valeur publique	3
1.2 Les paradigmes de gestion	6
1.3 Définition de la valeur publique :	7
1.4 la gestion de la valeur publique :	10
1.5 La valeur publique dans les organisations publiques :	13
1.6 les types de la valeur publiques :	14
1.7 l'impacts de la valeur publique :	15
Section 2 : la création de la valeur publique :	17
2.1 la création et la co-crédation de la valeur publique :	17
2.2Analyse des processus de création de valeurs publiques :	21
2.2.1 le triangle stratégique de la valeur publique :	21
2.3 les sources de la valeur publique :	25
2.3.1 la prestation de services :	26
2.3.2 la réalisation des résultats :	27

2.3.3 la confiance :	27
2.4 La mesure de la valeur publique :	28
2.5 les succès et l'échecs de la valeur publique :	31
Chapitre II : La création de la valeur publique de l'e-gouvernement	35
Section 1 : des généralités sur le gouvernement électronique :	37
1.1 L'évolution de l'e-gouvernement :	37
1.1.1 L'évolution technologique :	37
1.1.2 L'évolution de la gestion	38
1.1.3 L'évolution de l'administration	39
1.2 Définition de l'e-gouvernement :	40
1.3 les catégories de l'e-gouvernement :	42
1.3.1 Gouvernement vers citoyen (G2C) :	42
1.3.2 Gouvernement vers entreprise (G2B) :	43
1.3.3 Gouvernement vers gouvernement (G2G) :	43
1.3.4 Gouvernement vers employé (G2E) :	44
1.4 Les domaines de l'e-gouvernement :	45
1.5 les phases du développement de l'e- gouvernement :	47
1.6 les services de l'e-gouvernement :	48
1.7 La qualité de service de l'e-gouvernement :	50
1.8 Cadres d'évaluation de la qualité de service de l'e-gouvernement :	52
Section 2 : la valeur publique de l'E-gouvernement :	57
2.1 La valeur publique de l'e-gouvernement :	57
2.2 La création de la valeur publique de l'e-gouvernement :	58
2.3 Le domaine de création de la valeur publique de l'e-gouvernement :	60
2.4 les sources de la valeur publique du gouvernement électronique :	63
2.5 Les parties prenantes de l'e-gouvernement dans le concept de la valeur publique :	65

2.6 L'évaluation de la valeur publique de l'e-gouvernement :	66
Chapitre III_Cadre méthodologique et terrain de la recherche	71
Section 01 : Méthodologie et cadre conceptuel de la recherche	73
1.1 Cadre conceptuel de la recherche :	73
1.1.1 Revue de littérature :	73
1.1.2 Modèle conceptuel de la recherche	80
1.1.2.1 Variables de l'étude :	82
1.1.2.2 Hypothèses de la recherche :	82
1.2 Choix méthodologique :	83
1.2.1 Positionnement épistémologique de notre recherche :	83
1.2.2 Mode de raisonnement :	85
1.2.3 L'approche méthodologique de la recherche :	86
1.3 Méthodes et outils de collecte et d'analyse des données :	86
1.3.1 analyse documentaire :	86
1.3.2 Entretien semi-directif :	87
1.3.3 Le questionnaire :	88
1.3.3.1 L'élaboration du questionnaire :	88
1.3.3.2 Le pré-test du questionnaire :	91
1.3.3.3 La population cible et l'échantillon de l'étude :	91
1.3.3.4 Distribution et collecte des questionnaires :	94
1.3.3.5 Présentation des résultats de l'enquête :	95
Section 02 : Présentation de terrain de recherche	97
2.1 Le développement de l'e-gouvernement en Algérie :	97
2.1.1 Les initiatives de l'e-gouvernement en Algérie :	98
2.1.1.1 Secteur de l'intérieur et de l'administration locale :	99
2.1.1.2 Secteur de l'éducation nationale :	99

2.1.1.3 Secteur de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique :	_____	99
2.1.1.4 Secteur des finances et de la fiscalité :	_____	100
2.1.1.5 Secteur du commerce et de l'investissement :	_____	100
2.1.1.6 Secteur de la justice :	_____	100
2.1.1.7 Secteur de l'emploi et de la sécurité sociale :	_____	101
2.1.1.8 Secteur de la poste et des télécommunications :	_____	101
2.1.2 Les enjeux et les avantages de l'e-gouvernement en Algérie :	_____	101
2.1.3 les défis et les contraintes de l'e-gouvernement en Algérie :	_____	102
2.2 Présentation du ministère d'enseignement supérieure :	_____	102
2.2.1 Présentation générale du MESRS :	_____	102
2.2.1.1 La création et les structures du MESRS :	_____	103
2.2.1.2 Présentation de la direction des réseaux et du développement du numérique :	_____	104
2.2.2 les composantes du MESRS :	_____	105
2.2.2.1 Réseau universitaire :	_____	105
2.2.2.2 Étudiants :	_____	106
2.2.2.3 Enseignants :	_____	109
2.2.2.4 Personnels administratifs technique et de soutien :	_____	110
2.2.3 la numérisation du secteur d'enseignement supérieur :	_____	110
2.2.3.1 Les enjeux de la numérisation du secteur :	_____	111
2.2.3.2 Les objectifs de la numérisation du secteur :	_____	112
2.2.3.3 Les axes stratégiques et les programmes de la numérisation :	_____	113
2.2.3.4 Les défis de la numérisation du secteur :	_____	114
2.2.3.5 Les travaux réalisés dans le cadre de la numérisation du secteur d'enseignement supérieur :	_____	115
Chapitre IV : Analyse empirique de la contribution de l'e-gouvernement à la création de la valeur publique en Algérie	_____	118
Section 01 : Présentation et analyse des résultats des entretiens semi-directifs	_____	120

1.1 Axe sur l'implémentation et le développement de l'e-gouvernement :	_____	120
1.2 Axe sur l'infrastructure :	_____	123
1.3 Axe sur la capacité humaine :	_____	124
1.4 Axe sur les résultats de la numérisation :	_____	125
Section 02 : Résultats et analyse du questionnaire et les tests d'hypothèses	_____	128
2.1 L'Analyse descriptive des caractéristiques de l'échantillon :	_____	129
2.1.1 Analyse des caractéristiques de l'échantillon de l'étude :	_____	129
2.1.1.1 La répartition de l'échantillon selon le genre :	_____	129
2.1.1.2 La répartition de l'échantillon par tranche d'âge :	_____	130
2.1.1.3 La répartition de l'échantillon selon le niveau d'étude :	_____	131
2.1.1.4 La répartition de l'échantillon selon l'établissement fréquenté :	_____	132
2.1.2 Analyse descriptive des dimensions et des variables de l'étude :	_____	133
2.1.2.1 1la description des items de la dimension « la réduction des coûts » :	_____	133
2.1.2.2 la description des items de la dimension « La rapidité de traitement et d'accès aux services » :	_____	134
2.1.2.3 La description des items de la dimension « La facilité d'utilisation et de prestation des services » :	_____	135
2.1.2.4 La description des items de la dimension « L'accessibilité aux services et aux informations » :	_____	136
2.1.2.5 La description des items de la dimension « La simplification des procédures » :	__	137
2.1.2.6 La description des items de la dimension « L'efficacité dans l'atteinte des résultats » :		138
2.1.2.7 La description des items de la dimension « La transparence » :	_____	140
2.1.2.8 La description des items de la dimension « La réactivité » :	_____	141
2.1.2.9 La description des items de la dimension « La durabilité de l'environnement » :	__	142
2.1.2.10 La description des items de la variable « La valeur publique » :	_____	143
2.2 Le test de fiabilité des échelles de mesure :	_____	145

2.3 Test de normalité de la distribution :	147
2.4 Analyse de corrélation :	148
2.4.1 Analyse de corrélation entre les dimensions de la qualité de service et la variable la valeur publique :	149
2.4.2 Analyse de corrélation entre les deux variables « la qualité de service et la valeur publique » :	150
2.4.3 Analyse de corrélation entre les dimensions de l'efficacité de l'organisation publique et la variable la valeur publique :	151
2.4.4 Analyse de corrélation entre la variable « l'efficacité de l'organisation publique » et la variable « la valeur publique » :	152
2.5 Analyse de la colinéarité :	152
2.5.1 Analyse de la colinéarité de la variable « la qualité de service public » :	153
2.5.2 Analyse de la colinéarité de la variable « l'efficacité de l'organisation publique » :	153
2.6 Analyse de régression lunaire :	154
2.6.1 Régression lunaire multiple entre les deux variables « la qualité de service public et la valeur publique » :	155
2.6.2 Régression lunaire multiple entre les deux variables « l'efficacité de l'organisation publique et la valeur publique » :	158
2.6.3 Régression lunaire simple entre la variable indépendante « l'e-gouvernement » et la variable dépendante « la valeur publique » :	161
2.7 discussions des résultats :	162
Conclusion générale	165
Bibliographie	172
Annexes	193