

Transformation digitale de l'administration publique et satisfaction des usagers : une revue de littérature critique

Digital Transformation of Public Administration and User Satisfaction: A Critical Literature Review

OUKHIT Siham

Docteure

Faculté des Lettres et Sciences Humaines

Université Mohammed Premier

Communication, Linguistiques, Education et Humanité Numérique

Maroc

OUCHENE Mohammed

Docteur

Faculté des Lettres et Sciences Humaines

Université Mohammed Premier

Communication, Linguistiques, Education et Humanité Numérique

Maroc

Date de soumission : 18/03/2026

Date d'acceptation : 10/05/2026

Pour citer cet article :

OUKHIT. S. & OUCHENE. M. (2026) «Transformation digitale de l'administration publique et satisfaction des usagers : une revue de littérature critique», Revue Internationale du chercheur «Volume 7 : Numéro 2» pp : 349-365.

Résumé

La transformation digitale s'impose comme un levier structurant de modernisation de l'action publique, redéfinissant les modes de gouvernance et les relations entre administrations et citoyens-usagers (Vial, 2019 ; Mergel et al., 2019). Dans ce contexte, la satisfaction des usagers constitue un indicateur central de performance des services publics digitalisés (DeLone & McLean, 2003).

Les travaux existants montrent que cette satisfaction repose sur des mécanismes cognitifs complexes, notamment la comparaison entre attentes initiales et performance perçue, conformément à la théorie de la non-confirmation des attentes (Oliver, 1980). Par ailleurs, la qualité du système et la fiabilité des plateformes numériques influencent significativement l'expérience utilisateur (Parasuraman et al., 2005), tandis que l'utilité perçue demeure un déterminant clé de l'évaluation des services (Davis, 1989).

Cependant, la littérature reste marquée par une fragmentation théorique et une prédominance d'approches technocentées. À partir d'une revue de littérature critique, cet article propose un modèle conceptuel intégrateur articulant qualité du service, qualité du système et utilité perçue, afin de renouveler l'analyse de la satisfaction usager dans le contexte de la transformation digitale de l'administration publique.

Mots clés : Transformation digitale – Gouvernance publique – E-gouvernement – Satisfaction usager – Administration publique.

Abstract

Digital transformation has emerged as a structuring lever for the modernization of public action, reshaping governance models and the relationships between public administrations and citizen-users (Vial, 2019; Mergel et al., 2019). In this context, user satisfaction constitutes a central indicator of the performance of digital public services (DeLone & McLean, 2003).

Existing research shows that this satisfaction relies on complex cognitive mechanisms, particularly the comparison between initial expectations and perceived performance, in line with the expectation-disconfirmation theory (Oliver, 1980). Furthermore, system quality and the reliability of digital platforms significantly influence user experience (Parasuraman et al., 2005), while perceived usefulness remains a key determinant in the evaluation of digital services (Davis, 1989).

However, the literature remains characterized by theoretical fragmentation and a predominance of technocentric approaches. Based on a critical literature review, this article proposes an integrative conceptual model combining service quality, system quality, and perceived usefulness, in order to renew the analysis of user satisfaction in the context of public administration digital transformation.

Keywords : Digital transformation – Public governance – E-government – User satisfaction – Public administration

Introduction

Au cours des dernières décennies, la transformation digitale s'est imposée comme un levier central de modernisation des administrations publiques (Dunleavy et al., 2006 ; Mergel, Edelmann & Haug, 2019). Sous l'effet de la diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC), les organisations publiques sont amenées à repenser leurs modes de fonctionnement et leurs modalités de prestation de services, dans un contexte marqué par des exigences accrues en matière d'efficacité, de transparence et de qualité (OECD, 2015 ; Vial, 2019).

Toutefois, la transformation digitale ne se réduit pas à une simple digitalisation des procédures. Elle correspond à un processus profond de transformation organisationnelle, managériale et culturelle, impliquant une redéfinition des pratiques de travail et des relations entre l'administration et ses usagers (Besson & Rowe, 2012 ; Kane et al., 2015). Cette dynamique nécessite une approche systémique intégrant les dimensions technologiques, humaines et communicationnelles (Vial, 2019 ; Mergel et al., 2019).

Dans ce contexte, la satisfaction des usagers constitue un indicateur clé de l'évaluation des services publics digitalisés. Issue des travaux en marketing des services (Oliver, 1980 ; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), elle est progressivement devenue un déterminant central de la performance publique et de la légitimité administrative (Van de Walle & Bouckaert, 2003 ; James, 2009). Elle reflète l'écart entre les attentes des citoyens et leur perception de la qualité du service, notamment en termes d'accessibilité, de fiabilité et de rapidité.

L'essor des services publics numériques a renforcé la centralité de l'utilisateur dans les stratégies de transformation digitale (Ait Oukazzamane et al., 2019). Les approches contemporaines mettent en avant l'expérience usager digitale, soulignant l'importance de l'ergonomie, de la qualité de l'information et de l'interactivité (Linders, 2012 ; Bannister & Connolly, 2014). Toutefois, ces initiatives restent souvent dominées par une logique technocentrée, négligeant la diversité des attentes des usagers (Cordella & Bonina, 2012 ; Gil-Garcia, Dawes & Pardo, 2018).

Malgré l'abondance des travaux, la littérature demeure fragmentée. Les concepts de transformation digitale et de satisfaction sont souvent étudiés séparément, sans articulation théorique claire. Par ailleurs, les modèles explicatifs restent partiels, accordant une place limitée

aux dimensions organisationnelles et contextuelles, notamment dans les administrations des pays émergents (Heeks, 2006 ; Luna-Reyes & Gil-Garcia, 2014).

Face à ces limites, cet article propose une revue de littérature intégrative à visée critique, visant à structurer les principaux courants théoriques et à proposer un cadre conceptuel intégrateur.

Dans ce cadre, une question centrale se pose : comment articuler les dimensions technologiques, cognitives et expérientielles afin d'expliquer de manière intégrée la satisfaction des usagers dans un contexte de transformation digitale de l'administration publique ? Plus précisément, dans quelle mesure la qualité du service, la qualité du système et l'utilité perçue permettent-elles d'expliquer les mécanismes de formation de la satisfaction usager ?

Cette recherche adopte une posture post-positiviste à visée explicative, visant à analyser la satisfaction à travers des relations entre variables conceptuelles. Elle mobilise une revue de littérature intégrative afin de construire un modèle conceptuel cohérent.

Sur le plan méthodologique, cette recherche repose sur une revue de littérature intégrative à visée critique, permettant d'identifier les principaux cadres d'analyse, d'en discuter les limites et de proposer un modèle conceptuel intégrateur.

L'article s'organise comme suit : la première partie présente la méthodologie, la deuxième analyse les concepts et fondements théoriques, la troisième propose une analyse critique, et la dernière présente le modèle conceptuel et ses implications.

1. Méthodologie de la revue de littérature

Pour répondre à l'objectif de cet article, une revue de littérature intégrative a été réalisée, mobilisant des travaux théoriques et empiriques issus du Nouveau Management Public, des sciences de l'information et de la communication et des études sur le numérique (Torraco, 2005). Cette approche vise à structurer les connaissances existantes, identifier les lacunes et proposer un cadre conceptuel intégrateur.

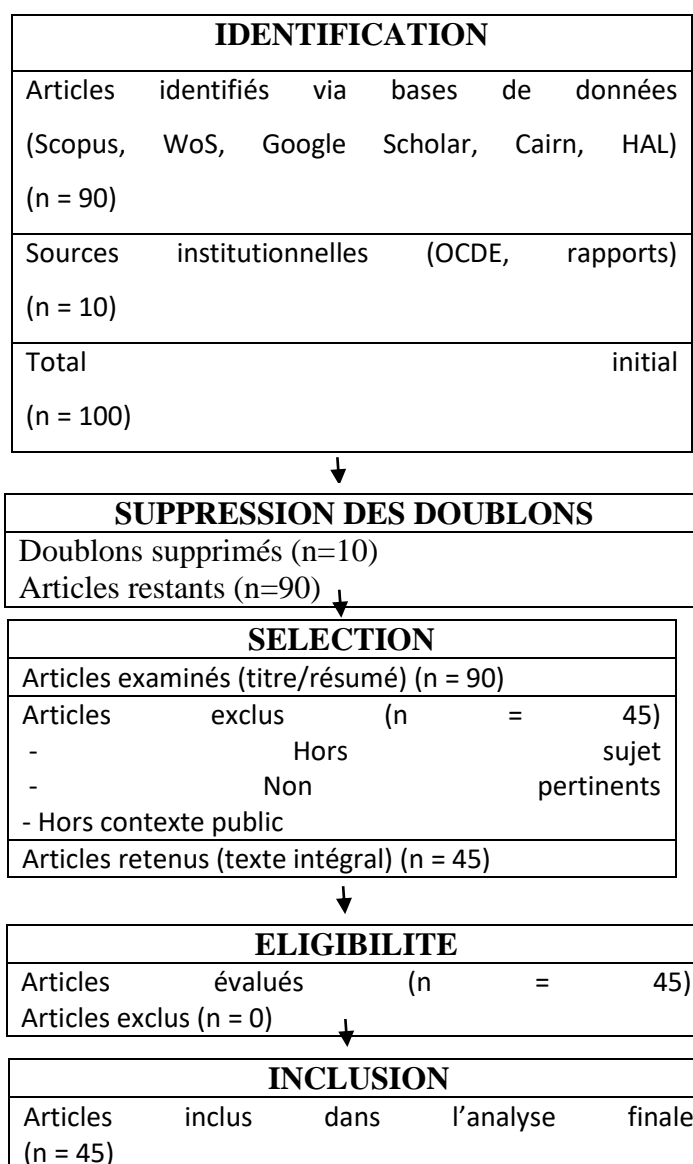
La recherche bibliographique a été menée dans les bases Scopus, Web of Science, Google Scholar, Cairn et HAL, complétées par des sources institutionnelles (OCDE). Les requêtes ont combiné des mots-clés tels que : transformation digitale, e-gouvernement, administration publique, satisfaction usager, qualité du service et qualité du système.

Les critères d'inclusion retenus sont : (1) publications à comité de lecture, (2) pertinence thématique explicite, (3) langue française ou anglaise, (4) période 1980–2024. Ont été exclus

les travaux non académiques, hors secteur public ou ne traitant pas directement de la satisfaction usager.

Un corpus initial de 90 articles a été identifié. Après suppression des doublons et application des critères de sélection, 45 articles ont été retenus. Le processus s’est déroulé en plusieurs étapes (identification, sélection, éligibilité), conformément aux principes des revues systématiques.

Figure N° 1 : Processus de sélection des articles (inspiré du modèle PRISMA)



Source : adapté de PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses)

L’analyse a été conduite en trois étapes : identification des concepts et cadres théoriques, analyse critique des limites (notamment le manque d’intégration des dimensions

organisationnelles et expérientielles), puis synthèse intégrative conduisant à la construction d'un modèle conceptuel.

Afin de dépasser une lecture descriptive, une grille d'analyse critique est mobilisée pour comparer les principaux modèles explicatifs de la satisfaction des usagers dans les environnements digitaux.

Tableau 1 : Comparaison des modèles TAM, IS Success et e-SERVQUAL

Modèle	Objet d'analyse	Variables clés	Apports théoriques	Limites
TAM (Davis, 1989)	Adoption des technologies	Utilité perçue, facilité d'utilisation	Explique les intentions d'usage	Ne traite pas la satisfaction post-usage
IS Success (DeLone & McLean, 2003)	Succès des systèmes d'information	Qualité système, qualité info, satisfaction	Modèle intégré et structuré	Peu contextualisé au secteur public
e-SERVQUAL (Parasuraman et al., 2005)	Qualité du service électronique	Fiabilité, réactivité, sécurité	Centré sur l'expérience utilisateur	Conçu pour le secteur privé

Source : élaboré par les auteurs à partir de Davis (1989), DeLone & McLean (2003) et Parasuraman et al. (2005).

L'analyse met en évidence des logiques distinctes : le TAM adopte une approche cognitive centrée sur l'individu, le modèle IS Success propose une lecture systémique intégrant la satisfaction, tandis que l'e-SERVQUAL privilégie l'expérience utilisateur. Pris isolément, ces modèles restent partiels, notamment dans le contexte public. Cette limite justifie une approche intégrée combinant leurs apports pour mieux appréhender la satisfaction des usagers.

2. Cadre théorique de la satisfaction des usagers dans l'administration digitale

La satisfaction des usagers dans les services publics digitalisés constitue un construit complexe, à la fois cognitif, technique et contextuel. Elle résulte de l'évaluation de l'expérience vécue par l'utilisateur, en lien avec la transformation des modalités de prestation des services publics à l'ère numérique.

Classiquement, la satisfaction est définie comme une évaluation issue de la comparaison entre les attentes initiales et la performance perçue du service (Oliver, 1980 ; Vanhamme, 2002).

Dans le secteur public, cette définition s'inscrit dans un cadre spécifique, où l'utilisateur n'est pas uniquement un client, mais également un citoyen soumis à des contraintes institutionnelles, ce qui confère à la satisfaction une dimension normative et relationnelle (Sabadie, 2003 ; Rouet & Galabov, 2015).

Dans cette perspective, la théorie de la non-confirmation des attentes constitue un cadre explicatif central. Elle postule que la satisfaction résulte de la comparaison entre attentes et performance perçue : une confirmation positive génère la satisfaction, tandis qu'une non-confirmation négative engendre l'insatisfaction (Oliver, 1980). Toutefois, appliquée au contexte public digital, cette théorie montre certaines limites, les attentes étant fortement influencées par des facteurs institutionnels, culturels et contextuels (Rouet & Galabov, 2015).

Parallèlement, la qualité du service apparaît comme un déterminant essentiel de la satisfaction. Elle peut être appréhendée à partir de deux perspectives complémentaires : celle du prestataire, fondée sur le respect des normes, et celle de l'utilisateur, fondée sur l'écart entre attentes et bénéfices perçus (Boyer & Nefzi, 2009 ; Sabadie, 2003). Dans les environnements numériques, les modèles de qualité de service électronique (e-SERVQUAL) mettent en avant des dimensions telles que la fiabilité, la réactivité et la sécurité (Parasuraman et al., 2005 ; Teo et al., 2008). Néanmoins, ces modèles, initialement conçus pour le secteur privé, ne prennent pas pleinement en compte les spécificités du service public, notamment le caractère contraint de l'usage (Mellouli et al., 2016 ; Weerakkody et al., 2016).

La qualité du système constitue également un facteur clé dans l'évaluation des services publics digitalisés. Elle renvoie à la performance technique des plateformes, incluant la fiabilité, l'accessibilité et le temps de réponse (DeLone & McLean, 2003 ; Teo et al., 2008). Les travaux empiriques montrent que cette dimension influence la satisfaction et l'expérience utilisateur (Floropoulos et al., 2010 ; Veeramootoo et al., 2018). Toutefois, son rôle fait débat : certains travaux la considèrent comme un déterminant direct, tandis que d'autres soulignent son effet modérateur, conditionnant l'impact de la qualité du service sur la satisfaction (Mellouli et al., 2016).

L'utilité perçue, issue du modèle d'acceptation de la technologie (TAM), constitue un autre déterminant central. Elle correspond à la perception de l'efficacité du service dans la réalisation des tâches (Davis, 1989). Si elle explique largement l'adoption des technologies, son influence sur la satisfaction demeure variable dans le secteur public, où l'usage peut être contraint plutôt que volontaire.

La transformation digitale constitue le cadre global dans lequel s'inscrivent ces mécanismes. Elle dépasse la simple numérisation pour englober une transformation des processus, des pratiques et des modèles organisationnels (Dudézert, 2018 ; Vial, 2019). Dans le secteur public, cette transformation vise à améliorer l'efficacité, l'accessibilité et la qualité des services, tout en renforçant la relation avec les citoyens (Commission de l'Union africaine & OCDE, 2021 ; Singh & Hess, 2017).

Cependant, les modèles mobilisés dans la littérature restent fragmentés. Le TAM privilégie une approche cognitive centrée sur l'adoption, le modèle IS Success propose une lecture systémique des systèmes d'information, tandis que e-SERVQUAL se concentre sur la qualité du service perçue. Pris isolément, ces modèles offrent une compréhension partielle de la satisfaction usager.

En synthèse, l'analyse met en évidence la nécessité d'une approche intégrée combinant les apports de la théorie de la non-confirmation des attentes, des modèles de qualité du service et du système, ainsi que du TAM. Une telle articulation permet de mieux rendre compte de la complexité de la satisfaction des usagers dans le contexte de la transformation digitale de l'administration publique.

3. Analyse critique des travaux existants et limites théoriques

La littérature sur la transformation digitale de l'administration publique et la satisfaction des usagers s'est considérablement développée au cours des deux dernières décennies. Toutefois, une lecture critique met en évidence des limites conceptuelles et méthodologiques qui justifient le recours à un modèle intégrateur.

Les résultats empiriques apparaissent d'abord hétérogènes, révélant des tensions théoriques quant aux déterminants de la satisfaction. Si plusieurs études confirment le rôle direct de la qualité du système (Floropoulos et al., 2010 ; Veeramootoo et al., 2018), d'autres montrent un effet indirect ou conditionnel, dépendant du contexte d'usage et de la qualité perçue du service (Mellouli et al., 2016).

Des divergences similaires concernent l'utilité perçue. Bien que le TAM établisse un lien positif avec la satisfaction, son pouvoir explicatif se réduit dans le secteur public, où l'usage est souvent contraint et où des facteurs tels que l'expérience utilisateur ou la confiance institutionnelle deviennent déterminants.



La relation entre attentes, performance et satisfaction demeure également discutée. Si la théorie de la non-confirmation (Oliver, 1980) privilégie un effet indirect via la disconfirmation, certains travaux empiriques suggèrent un lien direct, dépendant des contextes (Vanhamme, 2002). Ces contradictions traduisent l'absence de consensus et soulignent les limites des approches monothéoriques.

Par ailleurs, une part importante des recherches adopte une approche technocentrée, privilégiant l'adoption des technologies au détriment de l'expérience post-usage. Les modèles issus du TAM, centrés sur l'utilité perçue et la facilité d'utilisation, tendent ainsi à réduire la satisfaction à une conséquence de l'usage, sans intégrer pleinement les processus évaluatifs complexes.

De plus, le rôle actif de l'utilisateur reste sous-exploré. De nombreuses études privilégient des indicateurs techniques ou organisationnels, en marginalisant la perception subjective, pourtant centrale dans les mécanismes de satisfaction.

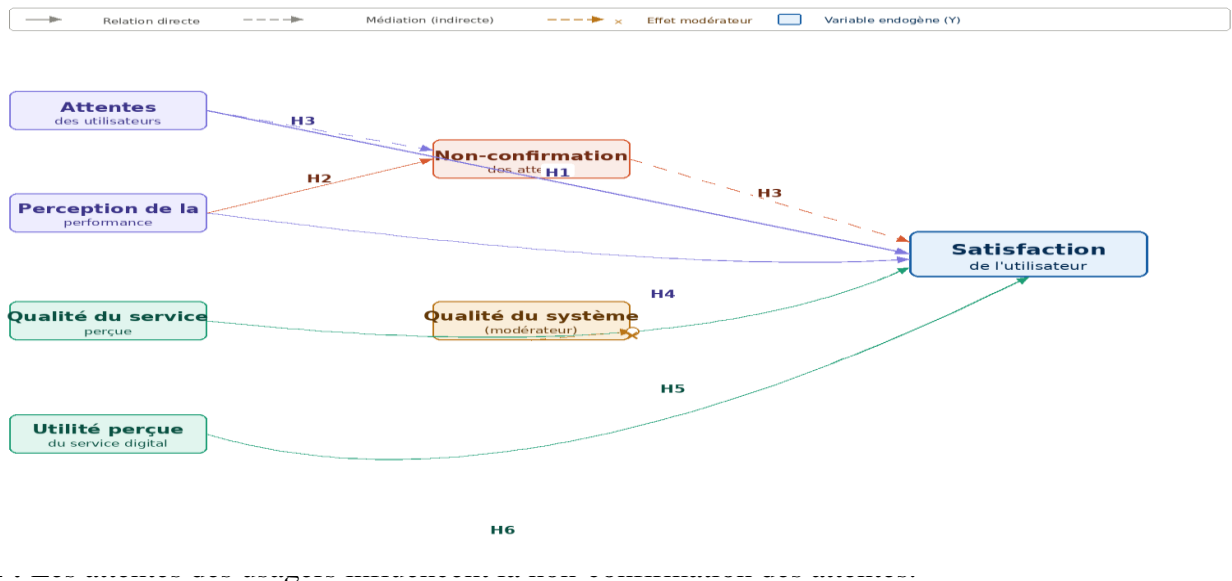
La littérature apparaît également fragmentée. Les approches centrées sur la qualité du service (e-SERVQUAL) et celles issues des systèmes d'information (IS Success) sont rarement articulées, limitant la compréhension globale du phénomène.

Enfin, la faible contextualisation des modèles constitue une limite majeure. Développés dans des contextes marchands et occidentaux, ils restent partiellement adaptés aux réalités des administrations publiques, notamment dans les pays émergents.

Dans ce contexte, la qualité du système apparaît comme une variable clé, dont le rôle dépasse un simple déterminant direct pour s'inscrire dans une logique conditionnelle. Elle peut moduler l'impact de la qualité du service sur la satisfaction, justifiant son intégration comme variable modératrice dans le modèle proposé.

Dans l'ensemble, ces limites soulignent la nécessité d'un cadre conceptuel intégrateur, capable d'articuler les dimensions cognitives, techniques et contextuelles de la satisfaction usager dans l'administration publique digitalisée.

❖ Modèle conceptuel de recherche et hypothèses



H2 : La perception de la performance influence directement la non-confirmation des attentes.

H3 : La non-confirmation médie la relation entre attentes, performance et satisfaction.

H4 : La perception de la performance influence directement la satisfaction usager.

H5 : La qualité du système modère la relation entre la qualité du service et la satisfaction des usagers.

H6 : L'utilité perçue a un effet positif sur la satisfaction.

4. Discussion théorique et implications conceptuelles

Cette recherche s'inscrit dans le prolongement des travaux sur la satisfaction des usagers des services publics digitalisés, en proposant une approche intégrée articulant la non-confirmation des attentes, la qualité du service électronique, la qualité du système et l'utilité perçue.

Les résultats attendus confirment d'abord le rôle structurant de la théorie de la non-confirmation des attentes (Oliver, 1980). Les attentes influencent la satisfaction de manière indirecte, à travers la comparaison avec la performance perçue. Dans le contexte public, ces attentes apparaissent moins flexibles et davantage normatives, car elles sont façonnées par les politiques publiques et le niveau de maturité digitale de l'administration (Vanhamme, 2002 ; Weerakkody et al., 2016).

La performance perçue constitue un second déterminant central, en agissant à la fois directement sur la satisfaction et indirectement via la non-confirmation. Les travaux en e-gouvernement montrent que la fluidité des interfaces, la rapidité et la clarté de l'information influencent fortement l'évaluation des services (Teo et al., 2008 ; Floropoulos et al., 2010).

Toutefois, dans le secteur public, la performance technique ne suffit pas à elle seule à générer de la satisfaction, celle-ci étant également conditionnée par des facteurs tels que la transparence et la simplicité des procédures (Parasuraman et al., 2005 ; Mellouli et al., 2016).

La qualité du service et la qualité du système apparaissent comme des dimensions complémentaires. Si la qualité du service influence directement la satisfaction, son effet dépend de la performance du système. L'introduction d'un effet modérateur de la qualité du système permet ainsi de dépasser les approches linéaires, en montrant que l'expérience utilisateur repose sur une articulation entre dimensions techniques et relationnelles (DeLone & McLean, 2003).

Par ailleurs, l'utilité perçue, issue du TAM (Davis, 1989 ; Venkatesh & Bala, 2008), conserve un rôle déterminant, non seulement dans l'adoption, mais également dans l'évaluation post-usage. Toutefois, son influence est nuancée dans le contexte public, où l'usage peut être contraint, ce qui réduit son pouvoir explicatif lorsqu'elle est considérée isolément.

Dans l'ensemble, cette recherche met en évidence les limites des approches mono-théoriques et confirme la nécessité d'un cadre intégrateur. En articulant attentes, performance perçue, qualité du service, qualité du système et utilité perçue, elle propose une lecture plus complète et contextualisée de la satisfaction des usagers dans l'administration publique digitalisée.

5. Contribution théorique de l'article

Cet article apporte plusieurs contributions à la littérature sur la transformation digitale de l'administration publique et la satisfaction des usagers, en proposant une approche intégrée centrée sur l'utilisateur.

Premièrement, il étend la théorie de la non-confirmation des attentes au contexte des services publics digitalisés. Alors que cette théorie est principalement mobilisée dans les services marchands, cette recherche montre qu'elle reste pertinente dans un environnement public, où les attentes, fortement normatives, influencent indirectement la satisfaction à travers leur confrontation avec la performance perçue.

Deuxièmement, l'article enrichit les travaux sur la qualité des services électroniques en distinguant la qualité du service et la qualité du système. Il met en évidence le rôle structurant de cette dernière, non seulement comme déterminant, mais également comme variable modératrice dans la relation entre qualité du service et satisfaction, soulignant ainsi l'importance des dimensions techniques dans l'expérience usager.

Troisièmement, cette recherche contribue aux modèles d'acceptation technologique en élargissant le rôle de l'utilité perçue. Au-delà de l'adoption, celle-ci est intégrée comme un facteur explicatif direct de la satisfaction, permettant de dépasser une approche strictement instrumentale au profit d'une lecture expérientielle.

Enfin, l'article propose un cadre conceptuel adapté au contexte des administrations publiques, notamment dans les pays émergents, où les niveaux de maturité digitale sont hétérogènes. En articulant variables cognitives, techniques et perceptuelles, il répond aux limites des approches fragmentées et technocentrées.

Ainsi, la principale contribution de cette recherche réside dans la proposition d'un modèle explicatif multidimensionnel de la satisfaction usager, capable d'intégrer et d'adapter les apports des théories de la satisfaction, de la qualité et de l'acceptation technologique au contexte spécifique de la transformation digitale de l'administration publique.

Conclusion

Cet article visait à analyser, à travers une revue de littérature, les mécanismes explicatifs de la satisfaction des usagers dans le contexte de la transformation digitale de l'administration publique. En mobilisant de manière intégrée la théorie de la non-confirmation des attentes, les modèles de qualité du service électronique et le Technology Acceptance Model (TAM), il met en évidence la complexité multidimensionnelle de ce processus.

Les résultats soulignent que la satisfaction ne dépend pas uniquement de la performance technique des plateformes, mais de l'articulation entre attentes, performance perçue et expérience utilisateur. La comparaison entre attentes et performance constitue un mécanisme central, confirmant la pertinence du paradigme de la non-confirmation dans le champ de l'e-gouvernement.

Par ailleurs, la qualité du service et la qualité du système apparaissent comme des leviers déterminants. Leur interaction, notamment à travers l'effet modérateur du système, montre que la performance technique conditionne l'impact de la qualité du service sur la satisfaction.

L'intégration du TAM permet également d'étendre l'analyse au-delà de l'adoption, en soulignant le rôle de l'utilité perçue dans l'évaluation post-usage.

Sur le plan théorique, cette recherche propose un cadre conceptuel intégré permettant de mieux appréhender la satisfaction usager dans les administrations publiques digitalisées. Sur le plan



managérial, elle souligne la nécessité d'une transformation centrée sur l'expérience usager plutôt que sur une logique strictement technologique.

Enfin, des travaux futurs pourraient tester empiriquement le modèle proposé dans différents contextes afin d'en renforcer la validité et la portée comparative.

BIBLIOGRAPHIE

- Ait Oukazzamane, I., Khouilid, M. et Lankaoui, L. (2019) «La relation entre la qualité des services publics électroniques et la satisfaction des utilisateurs», *Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit* «Numéro 11: Décembre 2019/ Volume 4 : numéro 3» pp: 497-521
- Bannister, F., et Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119-128.
- Benghozi, P.-J. (2001). Technologies de l'information et organisation : de la tentation de la flexibilité à la centralisation. *Gérer et Comprendre*, 64, 19-30.
- Besson, P., et Rowe, F. (2012). Strategizing information systems-enabled organizational transformation: A transdisciplinary review and new directions. *The Journal of Strategic Information Systems*, 21(2), 103-124.
- Boyer, A., et Nefzi, A. (2009). La relation entre la perception de la qualité et la fidélité : une application aux sites web commerciaux. *La Revue des Sciences de Gestion*, 237-238, 37-47.
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., et Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing – An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251-262.
- Commission de l'Union africaine et OCDE. (2021). *Perspectives économiques en Afrique 2021 : De la résolution des dettes à la croissance : Une nouvelle vision pour l'Afrique*. Paris : OCDE.
- Cordella, A., et Bonina, C. M. (2012). A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. *Government Information Quarterly*, 29(4), 512-520.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. H., et McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Dounia, G. A. G. A., KAIZAR, C., AGOUDAL, A., BENARBI, H., & HILMI, Y. (2025). Transformation digitale et mutation du métier de contrôleur de gestion: revue de littérature et perspectives. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 6(3).
- Dudézert, A. (2018). *La transformation digitale des entreprises*. Paris : La Découverte.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., et Tinkler, J. (2006). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and E-Government*. Oxford: Oxford University Press.
- ESSAHLI, F. E., & HILMI, Y. (2026). Digitalisation et transformation du contrôle de gestion: vers un rôle de business partner. *Agence Francophone*, 689-706.

Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., et Tsipouridou, M. (2010). Measuring the success of the Greek Taxation Information System. *International Journal of Information Management*, 30(1), 47-56.

Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., et Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646.

Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. London: SAGE Publications.

Hilmi, Y., & Fatine, F. E. (2022). Transformation digitale des cabinets d'audit par les réseaux sociaux: Cas de KPMG. *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1(1).

HILMI, Y., & KAIZAR, C. (2023). Le contrôle de gestion à l'ère des nouvelles technologies et de la transformation digitale. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 4(4).

James, O. (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107-123.

Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., et Buckley, N. (2015). *Strategy, Not Technology, Drives Digital Transformation*. MIT Sloan Management Review & Deloitte University Press.

Khayun, V., Ractham, P., et Firpo, D. (2012). Assessing e-excise success with DeLone and McLean's model. *Journal of Computer Information Systems*, 52(3), 31-40.

Laaboubi, M. (2017). La satisfaction des utilisateurs des services publics en ligne au Maroc : approche conceptuelle et empirique. *Revue Marocaine de Recherche en Management et Marketing*, 16, 1-22.

Lai, M., et Pres, S. (2010). E-government portal success: the case of Malaysian MyEG Services. *Proceedings of the 4th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV)*, 49-55.

Libaert, T., et Westphalen, M.-H. (2012). *Communicator : Toute la communication d'entreprise (5e éd.)*. Paris : Dunod.

Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446-454.

Luna-Reyes, L. F., et Gil-Garcia, J. R. (2014). Digital government transformation and internet portals: The co-evolution of technology, organizations, and institutions. *Government Information Quarterly*, 31(4), 545-555.

- Mellouli, M., Bouaziz, F., et Bentahar, O. (2016). Evaluation of e-government services quality: A citizen perspective. *International Journal of Electronic Government Research*, 12(1), 18-40.
- Mergel, I., Edelmann, N., et Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Mignot, H. (2019). *La transformation numérique des organisations publiques*. Paris : L'Harmattan.
- Moksit, A., et Ahsina, K. (2020). La qualité du système dans l'e-gouvernement : antécédents et conséquences. *Revue Internationale des Sciences de Gestion*, 3(4), 458-481.
- Nguyen, N. (1990). Un modèle explicatif de l'évaluation de la qualité d'un service : une étude empirique. *Recherche et Applications en Marketing*, 5(2), 83-98.
- OCDE. (2015). *Panorama des administrations publiques 2015*. Paris : Éditions OCDE.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., et Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., et Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Rouet, G., et Galabov, A. (2015). *Services publics et qualité en Europe*. Paris : L'Harmattan.
- Sabadie, W. (2003). Conceptualisation et mesure de la qualité perçue d'un service public. *Recherche et Applications en Marketing*, 18(1), 1-23.
- Singh, A., et Hess, T. (2017). How Chief Digital Officers Promote the Digital Transformation of their Companies. *MIS Quarterly Executive*, 16(1), 1-17.
- Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., et Jiang, L. (2008). Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99-131.
- Torraco, R. J. (2005). Writing Integrative Literature Reviews: Guidelines and Examples. *Human Resource Development Review*, 4(3), 356-367.
- Van de Walle, S., et Bouckaert, G. (2003). Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), 891-913.
- Vanhamme, J. (2002). La satisfaction des consommateurs spécifique à une transaction : définition, antécédents, mesures et modes. *Recherche et Applications en Marketing*, 17(2), 55-85.



Varenne, F. (2020). Numérique, digitalisation, numérisation : précisions conceptuelles. *Questions de Communication*, 37, 19-40.

Veeramootoo, N., Nunkoo, R., et Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validating an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161-174.

Venkatesh, V., et Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273-315.

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118-144.

Weerakkody, V., Janssen, M., et Dwivedi, Y. K. (2011). Transformational change and business process reengineering (BPR): Lessons from the British and Dutch public sector. *Government Information Quarterly*, 28(3), 320-328.

Zolotov, M. N., Oliveira, T., et Casteleyn, S. (2018). E-participation adoption models research in the last 17 years: A weight and meta-analytical review. *Computers in Human Behavior*, 81, 350-365.