



Quel est le rôle du discernement dans l'évaluation de la qualité perçue des services fournis par les établissements d'enseignement supérieur au Maroc ?

Imane achhibat et Bouchra Lebzar

Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.5281/zenodo.15315684>

Abstract

Within the context of dynamic transformations of higher education institutions in Morocco, student expectations seem very high vis-a-vis the educational service quality, a qualitative investigation on how discernment correlates with exploration of perceived service quality, as conceived by the stakeholders themselves. The semi-structured interviews that were engaged in were analyzed; the dimensions that characterized the different satisfaction levels included the pedagogic skill competencies of teachers and instructors, programs lucidity aspects with the labor market applicability, effective infrastructural availability, and overall administrative competencies.

One of the conclusions that can be drawn from this study is that the notion of discernment allows for much more thorough understanding of academic services and their perceived item and quality. This investigation leads to further conclusions for practical exploitation with regards to augmenting service quality in Moroccan academic institutions and making recommendations concerning student encounters with current emerging issues.

Keywords: Higher education, Student expectations, Service quality, Student satisfactions, Discernment

Résumé

Dans un environnement en constante évolution, les établissements d'enseignement supérieur au Maroc font face à des attentes croissantes de la part des étudiants, notamment en ce qui concerne la qualité des services éducatifs. Cette étude qualitative examine comment le discernement influence l'évaluation de la qualité perçue des services, du point de vue des diverses parties prenantes. À travers des entretiens semi-directifs, nous avons analysé les perceptions des participants afin d'identifier les dimensions clés qui influencent leur satisfaction, telles que les compétences pédagogiques des enseignants, la pertinence des programmes pour le marché du travail, la qualité des infrastructures et l'efficacité des services administratifs.

Les résultats indiquent que le discernement est crucial dans les évaluations des étudiants, permettant une compréhension plus nuancée des services académiques. Cette recherche offre des perspectives pratiques pour améliorer la qualité des services dans les institutions académiques marocaines et propose des recommandations pour adapter l'expérience étudiante aux défis contemporains.

Mots-clés : Enseignement supérieur, Attentes des étudiants, Qualité des services, Satisfaction des étudiants, Discernement

Introduction

De nos jours, l'attractivité des établissements d'enseignement supérieur repose de plus en plus sur leur capacité à délivrer des services de haute qualité, dans un cadre marqué par un monde de l'enseignement supérieur de plus en plus compétitif. Parallèlement, les universités marocaines, qu'elles soient publiques ou privées, sont constamment torchées à améliorer simultanément leurs offres de formation et leurs infrastructures, au regard des normes internationales. L'idée de qualité est déterminée par des caractéristiques intrinsèques de ces services, mais également par un contexte spécifique qui est celui du Maroc.

La qualité perçue des services du supérieur a fait l'objet d'ici plusieurs années de plusieurs travaux de recherche ayant pour socle des modèles tels que SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988) et HESQUAL (Teeroovengadum et al, 2016) qui lui empruntent certaines de ses dimensions de la qualité de service (fiabilité, réactivité, assurance, empathie). Mais ces modèles, lorsqu'on les utilise, ne rendent pas toujours compte des spécificités tant culturelles qu'institutionnelles de la dynamique en cours au Maroc. Dans ce cadre, il apparaît que le discernement des étudiants qui est leur capacité à porter un jugement sur différents aspects de leur expérience s'avère indispensable pour la détermination des perceptions de la qualité de service au niveau du service éducatif. Ce discernement est largement prêté des spécificités des attentes des étudiants concernant la pertinence des enseignements avec les besoins du marché du travail, la compétence et l'engagement du corps professoral, la qualité de l'encadrement, la qualité des infrastructures et le fonctionnement du service administratif, entre autres.

Cette recherche vise à explorer en profondeur le rôle du discernement des étudiants dans l'évaluation de la qualité des services offerts par les EES au Maroc. En adoptant une approche qualitative basée sur des entretiens semi-directifs, l'étude examine les perceptions des étudiants concernant les aspects clés de leur expérience académique. L'objectif est de comprendre comment les étudiants mobilisent leur discernement pour évaluer les différentes dimensions de la qualité perçue et d'identifier les facteurs qui influencent le plus leur satisfaction et leur engagement envers leur institution.

Les résultats de cette étude fourniront des informations précieuses aux responsables académiques, l'aidant à mieux répondre aux besoins des étudiants et à adapter leurs offres de services en conséquence. En offrant une compréhension contextualisée de la qualité perçue, cette recherche enrichit la littérature existante sur l'évaluation des services dans l'enseignement supérieur et apporte une contribution spécifique au domaine de la satisfaction des étudiants au

Maroc. En fin de compte, cet article vise à poser les bases d'une amélioration continue des services dans les EES, afin de préparer les étudiants à relever plus efficacement les défis du monde contemporain.

Problématique

Dans un environnement marqué par la concurrence, l'enseignement supérieur (ES) au Maroc doit opérer une transformation radicale pour satisfaire les exigences des étudiants quant à la qualité des services, dans la lutte à l'attractivité et à la fidélité de la clientèle. Néanmoins, la qualité perçue des services ne se limite cependant pas aux dimensions matérielles et tangibles sous la forme de biens ou de services mais se prolonge dans des aspects intangibles, subjectifs et contextuels qui relèvent de la culture marocaine, des attentes individuelles de chaque étudiant et de l'organisation institutionnelle. Ce contexte spécifique doit orienter l'analyse des représentations des étudiants concernant la qualité des services offerts et de la manière dont ils mobilisent leur discernement pour évaluer a posteriori la qualité. La littérature sur la qualité dans l'enseignement supérieur aborde ce point sous forme de modèles validés comme SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988) et HESQUAL (Teeroovengadam et al, 2016) qui décomposent l'évaluation de la qualité en dimensions qui elles-mêmes sont normalisées comme la fiabilité, la réactivité ou l'empathie. Mais ces modèles construits principalement dans des contextes occidentaux sont critiquables puisqu'ils peuvent perdre de vue les spécificités culturelles et institutionnelles des pays en dévelop parâmenton comme le Maroc où il est urgent de savoir comment le discernement des étudiants en tant qu'évaluation subjective contextualisée permet de construire une représentation plus poussée et plus fine de la qualité perçue au sein de l'ES marocain.

Les étudiants marocains, soucieux de bénéficier d'une formation non seulement valorisante mais aussi professionnalisante, se préoccupent des compétences pédagogiques des enseignants, de l'adéquation des programmes avec les exigences du marché de l'emploi, de la qualité des infrastructures et des services administratifs. Ces dimensions influent parallèlement sur leur satisfaction globale et leur perception de la valeur ajoutée de leur formation sur un marché de l'emploi en pleine recomposition. De nombreuses questions se posent à cet égard : **Comment le discernement permet-il aux étudiants d'évaluer la qualité des services fournis par les EES au Maroc ? Quelles dimensions de la qualité perçue, influencées par le contexte local, sont déterminantes dans le cadre de l'évaluation ? Comment améliorer les prestations des EES pour satisfaire les exigences des étudiants et en augmenter leur satisfaction ?**

Les interrogations susmentionnées se présentent comme le fondement primordial de la recherche entreprise dans le cadre du tableau d'ensemble exposé. Cette recherche, à caractère exploratoire, propose de valoriser le rôle du discernement dans l'évaluation de la qualité perçue des services académiques en faisant ressortir d'une part, les attentes ou bien les besoins spécifiques des étudiants marocains.

Revue de la littérature

La qualité perçue en matière de services dans l'enseignement supérieur a été l'objet d'un intérêt déjà bien identifié dans la littérature académique dans le champ des services offerts aux consommateurs. La qualité perçue que l'on définit comme étant le jugement global d'un individu porté sur l'excellence de la qualité d'un service reçu (Zeithaml, 1987) repose sur un certain nombre de dimensions et de facteurs, le plus souvent qualifiés de tangibles et d'intangibles. Si la qualité perçue a d'abord été conçue pour les services commerciaux et était initialement étudiée dans ce domaine, ce concept a progressivement été adapté pour évaluer la performance des institutions académiques où la qualité des offres est d'une importance croissante dans un contexte de forte concurrence internationale et des attentes des étudiants en augmentation (Parasuraman et al., 1988).

En effet, les travaux fondateurs de Parasuraman et al. (1985) ont permis d'identifier différentes dimensions de la qualité de service au nombre de 10 : l'accès, la communication, la compétence, la courtoisie, la crédibilité, la fiabilité, la réactivité, la sécurité, la compréhension et les facteurs ou éléments tangibles qui ensuite seront plus généralement condensés en 5 dimensions que sont les tangibles, la fiabilité, la réactivité, l'assurance et l'empathie formant ainsi le modèle SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988 ; Zeithaml et al. 1990). Ce modèle et son instrument de mesure ont été largement appliqués dans différents contextes d'étude et notamment pour analyser la perception des étudiants vis-à-vis des services offerts et leur niveau de satisfaction. Néanmoins le modèle SERVQUAL est contesté tant dans son appropriation que dans son caractère universel.

Finn et Lamb (1991) ont établi son inapplicabilité au secteur du détail, consacrant le caractère non généralisable des cinq dimensions à tous les secteurs. De même, Cronin et Taylor (1992) dans l'exploration de quatre services (banques, lutte antiparasitaire, pressing, restauration rapide) ont dénié la pertinence des cinq dimensions, profitant à des études plus contextualisées. Les recommandations de Johnston et al. (1990), qui identifient dans une liste enrichie de douze déterminants de la qualité de service apportée à l'utilisateur, un ensemble de nouveaux éléments, l'esthétique, la propreté, le confort, à partir de la collecte de données sur des organisations de

service britanniques, n'enrichissent la perspective managériale évoquée, à l'exclusion de celle des clients. Plus tard, Johnston et Silvestro (1990) enrichissent la conceptualisation de la qualité perçue par un ensemble de dimensions où l'attention, la serviabilité, l'engagement, entre autres éléments, enrichissent la perspective managériale en se plaçant dans le point de vue des utilisateurs finaux. Dans le cadre particulier de l'éducation supérieure, Walker (1990) et Grönroos (1990) insistent pour leur part sur la prise en compte des critères de qualité perçue, tel que ceux de la fiabilité, la compétence, la flexibilité et la crédibilité du personnel académique. Walker (1990) postule que les étudiants cherchent des environnements de qualité où les résultats d'un enseignement "de recherche" reposent sur un personnel administratif efficace.

Grönroos (1990) propose un cadre d'analyse élargi à six critères : professionnalisme, attitudes et comportements, accessibilité, fiabilité, récupération et réputation. L'approche est spécifique au contexte éducatif, où les étudiants ne s'en tiennent pas seulement à la capacité d'investissement du temps dans les résultats scolaires, mais étant confrontés à une mise à l'épreuve de leur vécu total dans l'expérience des études, où le soutien émotionnel et social des étudiants est primordial non seulement dans un contexte où le temps et l'argent investis sont considérables mais où l'implication des étudiants vis-à-vis de leur processus d'apprentissage est fondamental.

S'agissant des institutions académiques marocaines, le contexte est marqué par des disparités en termes de qualité des services et de ressources disponibles. Cette situation particulière incite les étudiants à mobiliser leur discernement pour évaluer les services avec plus de nuance. Le discernement, défini comme la capacité à former des jugements éclairés et judicieux (Sadler-Smith, 2010), devient crucial dans des environnements caractérisés par des défis structurels et des ressources inégales. Cette compétence permet aux étudiants d'apprécier non seulement les aspects tangibles de leur expérience académique, mais aussi les dimensions intangibles, telles que l'engagement des enseignants et la réactivité des services administratifs.

Chammas (2021) souligne l'importance de l'intuition dans ce processus, en tant que dimension cognitive basée sur l'expérience personnelle et les interactions répétées avec le système éducatif. L'intuition, souvent rapide et implicite, complète le discernement en permettant aux étudiants de former des jugements sans recourir à une analyse exhaustive, s'appuyant plutôt sur des impressions accumulées au fil de leur parcours. L'intégration de l'intuition et des convictions personnelles enrichit le discernement des étudiants dans l'évaluation de la qualité perçue. Ces convictions sont ancrées dans des valeurs culturelles propres au Maroc, influençant

profondément les attentes envers les institutions académiques. Dans un contexte où les infrastructures et la qualité des services peuvent varier significativement, les étudiants développent des attentes et des critères d'évaluation spécifiques, modelés par leurs expériences et les normes culturelles. Klein (1998) met en évidence l'utilité de l'intuition dans les situations d'incertitude, permettant des choix rapides et pertinents même en l'absence d'informations complètes. Ce phénomène est amplifié au sein des EES marocains, où les étudiants doivent adapter leurs attentes et faire preuve de flexibilité face aux contraintes du système.

La littérature met également en lumière l'influence des dynamiques institutionnelles et sociales sur le discernement et l'intuition. Dans le contexte marocain, caractérisé par une diversité culturelle et des défis socio-économiques, les étudiants utilisent ces compétences pour interpréter des services marqués par des disparités de qualité et de disponibilité. Greif (2008) et Licht et al. (2006) confirment que le jugement devient important pour distinguer les limites institutionnelles des limites structurelles dans le contexte de non-distribution des ressources et des services publics. Ainsi, l'imagination d'une organisation des services plus équitable, qui accorde plus de place aux difficultés de mise en place de services dans le cadre des institutions devient possible.

Enfin, l'analyse de la qualité perçue dans les EES au Maroc nécessite de considérer l'équilibre entre attentes rationnelles et intuitives. Les étudiants, principaux bénéficiaires des services académiques, naviguent entre des perceptions objectives, basées sur des éléments tangibles (infrastructures, soutien administratif), et des jugements subjectifs, influencés par leurs expériences et leur culture. Cette revue de littérature souligne l'importance du discernement et de l'intuition dans l'évaluation de la qualité, proposant un cadre théorique qui intègre les dimensions subjectives et rationnelles du jugement.

Méthodologie

La méthodologie adoptée par notre recherche visait une connaissance approfondie de la qualité de service en enseignement supérieur marocain et de la satisfaction des étudiants. Pour répondre à cet objectif, la méthodologie mixte correspondant à la complémentarité des approches qualitative et quantitative a été privilégiée. La triangulation méthodologique est donc ici une approche méthodologique apte à rendre compte de la complexité du phénomène étudié par le complémentarisme de chaque approche (Creswell & Clark, 2007). L'échantillonnage a été soigneusement structuré pour garantir la représentativité et la diversité des points de vue en appliquant des critères a priori et a posteriori.

1. Critères à priori : Homogénéité et diversité

D'une part, des critères d'homogénéité a priori s'inspirant des travaux de Miles et Huberman (1994) ont été appliqués pour garantir de la cohérence interne à l'échantillon. Les participants étaient sélectionnés en fonction de leur appartenance à des groupes internes aux établissements d'enseignement supérieur. Le tableau suivant résume cette homogénéité :

Tableau 1 : Critères d'homogénéité des groupes d'interviewés

Catégorie	Critère d'homogénéité
Étudiants	Actuellement inscrits dans un établissement d'enseignement supérieur (public/privé)
Professeurs	Actuellement professeurs dans un établissement d'enseignement supérieur (public/privé)
Personnel administratif	Actuellement employés dans des directions administratives d'un établissement d'enseignement supérieur (public/privé)

D'autre part, des critères de diversité a priori s'inspirant des travaux de Pires (1997) ainsi appliqués garantissent une représentation variée des caractéristiques des participants et de leurs contextes, permettant de saisir toutes les nuances de la richesse et de la complexité du paysage de l'enseignement supérieur marocain :

Tableau 2 : Critères de diversité des groupes d'interviewés

Catégorie	Critères de diversité
Étudiants	Origine géographique variée ; spécialités d'études diverses
Professeurs	Enseignement dans des domaines variés et dans des établissements publics/privés
Personnel administratif	Fonctions administratives différentes (pédagogiques, communication, gestion)

2. Critère de saturation

Un critère de saturation a posteriori tel que défini par Pires (1997) a été appliqué pour déterminer le point de terminaison de la collecte de data qualitatives. La saturation est atteinte lorsqu'il est constaté qu'aucune information nouvelle ou pertinente à la recherche n'apparaît dans les derniers entretiens. Ce critère garantit la richesse et la profondeur de la collecte des données, assurant la veille exhaustive sur le sujet.

Tableau 3 : Saturation des données pour les objectifs d'étude

Objectif de recherche	Catégories ciblées	Nombre d'entretiens réalisés
Valider les hypothèses formulées	Professeurs, Étudiants, Personnel administratif	21
Contextualiser la variable « qualité de l'enseignement »	Professeurs, Étudiants	14
Vérifier les échelles théoriques	Personnel administratif, Responsables d'entreprise	10

À plusieurs reprises, la saturation des données a validé la suffisance de la taille de l'échantillon et la pertinence des informations recueillies pour répondre aux objectifs de recherche.

3. Collecte des données qualitatives : entretiens semi-directifs

L'échantillon final est constitué par 24 participants réparti comme indiqué au tableau 4. Des entretiens semi-directifs ont été réalisés, permettant d'allier le besoin de souplesse pour explorer les perceptions et les expériences des participants tout en procédant selon un cadre thématique prédéfini. Ce cadre a été construit à partir des résultats de la revue de littérature et du modèle de recherche, et il a été dans la suite de la collecte des données adapté tout au long du processus des entretiens selon les réponses des participants (Thiétart, 2014) afin de, dans la mesure du possible, approfondir les thématiques émergentes et contextualiser les données recueillies. Les entretiens semi-directifs ont permis de contextualiser et redimensionner les hypothèses de départ et de valider l'adéquation des échelles de mesure utilisées.

Tableau 4 : Répartition des entretiens semi-directifs par catégorie

Catégorie d'interviewés	Objectifs des entretiens	Nombre d'entretiens
Professeurs	Validation des hypothèses et contextualisation de la qualité de l'enseignement	8
Étudiants	Vérification des hypothèses concernant la qualité perçue	6
Personnel administratif	Confirmation des échelles de mesure et pertinence des variables	7
Responsables d'entreprise	Affinement des échelles de mesure	3

➤ **Guide d'entretien**

Le guide d'entretien semi-structuré, conçu comme l'instrument central de la collecte des données qualitatives, a été élaboré pour concilier les objectifs de recherche et les concepts théoriques identifiés dans la littérature avec la flexibilité permettant la constance de l'émergence d'informations et d'approches significatives relevant du contexte visé. Comme le souligne Thiétart (2014), cette adaptabilité a enrichi la collecte, assurant l'exhaustivité de la couverture des thèmes clés mais également l'intégration des approches contextuelles spécifiques au Maroc. Chaque guide a été ajusté aux différents profils des participants (étudiants, enseignants, personnel administratif, responsables d'entreprises) afin d'optimiser la pertinence des données recueillies.

Les étudiants ont été interrogés sur leurs expériences directes liées aux services de formation, tels que la présence, la disponibilité et l'implication du personnel d'encadrement éducatif, la pertinence des dispositifs de collaboration envisagés. Enseignants et personnel administratif ont donné leurs perceptions sur l'environnement de travail existant en ce qui concerne la mobilisation des offres de services et l'utilisation de ressources, ainsi que les conditions du travail en classe (comme l'utilisation des moyens d'enseignement). Les responsables d'entreprise ont aidé à finaliser les échelles de mesure. En effet, les propositions de celles-ci ont été discutées et contextualisées aux exigences du monde professionnel. Cette structuration par profil a permis de maximiser la richesse et la pertinence des informations recueillies pour chaque groupe.

La méthodologie adoptée en termes de dépouillement et de pré-sélection a fait appel à des critères d'homogénéité, de diversité et de saturation (Pires, 1997) permettant de procéder à une collecte de données représentatives et fiables. A travers l'homogénéité, il a été possible de repérer les interlocuteurs partageant des caractéristiques communes significatives par rapport au sujet de recherche, et à travers la diversité, d'établir une hétérogénéité des répondants en tant que leurs caractéristiques (régions, disciplines, types d'établissements). De même, le critère de saturation a été essentiel afin de garantir la suffisante représentativité de l'échantillon en mettant un terme à la collecte de données alors que les derniers entretiens n'éclairaient plus la question de recherche.

Par son échantillon final constitué de 24 participants (composé de 8 professeurs, 6 étudiants, 7 administratifs et 3 responsables d'entreprise), les entretiens semi-directifs ont permis, tout d'abord, d'affiner les hypothèses de recherche, ensuite, d'évaluer la pertinence des échelles de

mesure construites. C'est dire que l'option méthodologique choisie, faisant appel d'une part à un échantillonnage précis et d'autre part à un guide d'entretien structuré mais modulable, a fourni les bases adéquates pour l'analyse approfondie des données, mais également pour la formulation de conclusions fiables relatives à la qualité perçue, à la lumière des objectifs de performance des services, dans le cadre de l'enseignement supérieur au Maroc.

Résultats de l'étude qualitative : Analyse des perceptions des étudiants sur la qualité des services dans l'enseignement supérieur

Au fil des entretiens semi-directifs, l'accès à l'instrument de recherche a permis de récolter et d'analyser les perceptions des étudiants quant à la qualité des services dans l'enseignement supérieur marocain souvent marquées par de fondamentales dimensions qui guident leur expérience dans les institutions publiques et privées. Les dimensions qui seront présentées ci-après, tout en indiquant les forces et les faiblesses existant dans chacun des secteurs explorés, présentent également les attentes et les souhaits des étudiants en termes de services et d'enseignants.

La qualité pédagogique et l'engagement des enseignants constituent des éléments centraux de la satisfaction des étudiants. La capacité des professeurs à transmettre efficacement les différentes connaissances et à organiser l'apprentissage en offrant des ressources mieux adaptées et en s'adaptant aux spécificités personnelles est essentielle dans le cadre de leur apprentissage. L'item « individualisation » de l'enseignement, intégralement associé à celui de « soutien », favorise l'engagement des étudiants tout autant que l'efficacité de leurs résultats académiques (Bean & Metzner, 2003).

Les motivations des enseignants, leur engagement et même à tout le moins leur enthousiasme, seront également source d'engagement chez les étudiants en place dans une formation proposée dans des établissements où l'aisance et enfin, l'intégration du corps professoral est perçue comme professionnellement qualifié et motivé à transmettre la discipline. Nous pouvons déjà évaluer une perception de confiance accrue chez les étudiants à l'égard de leur formation et des attentes qui sont les leurs au moment où le secteur public manifeste une offre où le corps professoral universitaire est vu comme expert dans sa discipline. Il importe tout de même que ces enseignants prennent en charge leur formation continue, à l'instar de cette volonté partagée par les étudiants, les enseignants étudiants accusent un manque feutré mais continu de ressources. (Tight, 2010)

Un autre élément central est le désir d'un enseignement qui se transforme en fonction des besoins du marché du travail. Les étudiants veulent acquérir des savoir-faire pratiques et professionnels pour leur entrée dans le monde du travail. (Yorke, 2006). Les formations dans les écoles privées sont souvent perçues comme mieux en adéquation avec les besoins du marché et incluent des dispositifs comme les stages obligatoires, les projets communs avec des entreprises, les ateliers de préparation à la vie professionnelle. Ces accompagnements savent familiariser très tôt les étudiants avec le monde du travail et les pratiques professionnelles. Dans le monde public, malgré de bons voire de très bons programmes d'études qui y sont proposés, les étudiants mettent de plus en plus en avant leur besoin d'une expérience plus concrète tout en souhaitant être mieux intégré au monde du travail local. Certains d'entre eux, dans un cadre théorique, expriment un décalage entre leurs compétences à acquérir et celles à développer dans le monde du travail, impactant potentiellement l'accessibilité à l'emploi (Harvey et al., 2009).

Le cadre physique des lieux de formation, la prise en compte du bien-être individuel des étudiants, ainsi que la qualité de l'architecture et des infrastructures de service sont des déterminants qui conditionnent la qualité de l'expérience étudiante. La disponibilité de ressources « pas trop mal » (Salem, 1969) telles que bibliothèque, laboratoire ou salle de travail dans des installations jugées confortables et modernes, contribuent positivement à la qualité de l'apprentissage. Les établissements privés sont souvent choisis pour leurs investissements dans des infrastructures modernes en contradiction avec un secteur public dont la vétusté des infrastructures, insuffisantes voire désuètes, est souvent synonyme de frustrations.

La pénurie de lieux de travail pratiquement adaptés, parmi lesquels figurent le faible accès à des ressources académiques, les équipements de travail du type numérique, sont autant de facteurs qui ne favorisent pas l'expérience éducative. L'accès aux ressources numériques devient un enjeu stratégique dans un contexte de numérisation massive de l'éducation et des éléments tels que banques de données en lignes et plateformes d'apprentissage en virtuel sont autant de paramètres nécessaires à la modernisation du secteur public. Les étudiants du secteur public affirment la nécessité de moderniser des infrastructures numériques pour optimiser leur qualité d'expérience et une forme de réaction face aux standards de l'internationalisation des savoirs (Bates, 2001).

La qualité des services administratifs ainsi que du soutien académique est un élément crucial de l'évaluation de l'établissement. Une administration efficace, accessible et empathique constitue un élément de valeur ajoutée pour le parcours académique des élèves (Abdullah,

2006). La réactivité des agents administratifs, la clarté des informations données ou le suivi personnalisé dans le cadre des démarches administratives sont autant d'éléments de la satisfaction. Les établissements privés sont souvent jugés pour promouvoir la performance des services administratifs par un meilleur accompagnement et une meilleure réactivité. Dans le secteur public, les plaintes des usagers, parfois exprimées, font état de délais trop longs, de la non-transparence ou d'un manque de communication, la conclusion étant qu'il faudrait investir dans le personnel administratif et les processus de gestion pour améliorer l'expérience des étudiants ainsi que l'image public de l'établissement (Athiyaman, 1997).

L'étude menée fait émerger une disparité significative entre les perceptions des étudiants à l'égard des établissements publics et privés. Les modèles privés, souvent plus flexibles et plus ancrés sur le marché du travail, sont jugés meilleurs en termes de contenu des formations et des autres services fournis. Les stages, les projets en entreprise, et l'insistance sur les compétences pratiques constituent en effet des gages de mise à l'emploi des diplômés. Le secteur public, donc, apparaît avec la spécificité de la qualité académique reconnue de son corps enseignant et la performance avérée de ses enseignements théoriques.

En revanche, le secteur public souffre d'importantes limites sur chacune des ressources en personnel, infrastructures et soutien administratif. Cette dualité fait apparaître la nécessité d'améliorer la qualité des services des deux modèles d'université. Le secteur privé se doit de développer la dimension académique de ses formations et le secteur public, d'initier un plan de réhabilitation de ses infrastructures, d'optimisation de ses services administratifs, et d'accompagnement plus personnalisé des étudiants. L'objectif étant d'en faire un cadre d'apprentissage et de vie harmonieux, favorisant la concrétisation des projets d'études et optimisant les chances de réussite de l'étudiant, tout particulièrement dans le cadre du système du supérieur à la marocaine. (Harvey & Williams, 2010).

Discussion des résultats

L'analyse qualitative des représentations que se font les étudiants de la qualité des services de l'enseignement supérieur au Maroc présente des enjeux essentiels, certes abordés dans la littérature existante, mais nécessitant tout de même une mise en contexte. L'objectif de cette étude est d'enrichir l'appréhension des attentes spécifiques et des différents facteurs de la satisfaction des étudiants, par un travail d'investigation privilégiant leur point de vue subjectif. L'ensemble des thèmes de discussion soulevés à l'issue de l'analyse des entretiens et qui

accaparent l'attention des participants méritent tout particulièrement d'être pris en compte et offrent de nouvelles perspectives prometteuses pour de futures recherches.

Les compétences des enseignants et leur engagement s'avèrent être un déterminant majeur de la qualité perçue. En dehors des préoccupations institutionnelles, il semble qu'un investissement sur le développement professionnel des enseignants soit devenu incontournable. L'engagement et la compétence du corps professoral se trouvent en corrélation avec la satisfaction des étudiants (Harvey & Green, 1993). La promotion de pratiques pédagogiques centrées sur l'étudiant, en favorisant une meilleure interaction, en personnalisation de l'enseignement et en adaptant celui-ci aux besoins particuliers des étudiants pourraient améliorer sensiblement l'expérience académique que ceux-ci vivent.

Les recherches futures pourraient de ce fait permettre d'apprécier l'impact de toutes formes d'interventions pédagogiques sur la perception de la qualité de ce dernier au Maroc, en prenant en compte autant le contexte culturel que le contexte institutionnel dans lequel elles s'inscrivent (Kwan & Ng, 1999). Les critères de validation de l'efficacité de ces interventions pourraient par ailleurs également intégrer des indicateurs tels que le degré de satisfaction des étudiants, la performance académique des étudiants, ou encore leur engagement dans le processus d'apprentissage. Une analyse comparative entre différentes méthodes pédagogiques pourrait également permettre d'identifier les pratiques les plus à même de donner lieu à des pratiques d'enseignement adaptées au contexte marocain.

La façon dont les enseignements reflètent les attentes des professionnels apportait une des réponses majeures des étudiants à un besoin de conformité à une logique professionnelle repéré dans plusieurs travaux sur la qualité des études supérieures dans les pays émergents (Alves & Raposo, 2007), cette réponse correspond assez bien aux résultats de notre étude. En effet, les étudiants observant une bien meilleure adéquation entre leur formation et les exigences du marché dans le secteur privé que dans le secteur public qui témoigne d'une insuffisante intégration des mêmes compétences pratiques au sein du cursus.

Cette hétérogénéité des attentes doit être interrogée dans une perspective de recherche en matière d'évolution des programmes d'études, en particulier dans la sphère publique. En effet, aller vers davantage de stages, de projets collaboratifs avec les entreprises, ou de partenariat avec les milieux professionnels pourrait contribuer à améliorer la pertinence des formations et à favoriser l'employabilité des diplômés (Teeroovengadum et al. 2019) Une telle approche doit s'accompagner d'une analyse commune à la fois des offres de formations des établissements

publics et privés, mais aussi d'une étude des besoins réels des employeurs, afin de proposer des recommandations concrètes pour l'adaptation des curricula.

Le développement des infrastructures et des dispositifs de soutien représente un enjeu de premier plan pour la qualité de l'expérience étudiante. La qualité des équipements comme les bibliothèques, les laboratoires, les espaces de travail et l'accès aux technologies, représente un facteur de perception de la qualité de service. (Hill, 2003) Les établissements d'enseignement supérieur publics, souvent jugés meilleurs dans leur excellence académique, sont paradoxalement cités comme en retard en matière d'équipements modernes. Ce constat nécessite que les établissements investissent davantage dans les ressources mises au service des étudiants.

Les études à venir pourraient s'appliquer à réaliser des travaux évaluant l'impact direct de la qualité des infrastructures sur la satisfaction des étudiants, sur la réussite scolaire, ainsi que sur la motivation des étudiants. Concernant le tournant vers le numérique, il serait également envisageable de mener une analyse des apports des investissements réalisés dans les ressources numériques (plateformes d'apprentissage en ligne, bases de données électroniques) pour permettre de rendre compte de la qualité des services et de l'expérience d'apprentissage que ces ressources permettent de construire (Mwiya et al., 2017).

L'efficacité et la transparence des services administratifs apparaissent comme des variables clé de satisfaction pour l'étudiant. (Jara-Bertin & Sepulveda, 2016). La réactivité, l'empathie, la capacité à faire face à la diversité des cas et à accompagner les étudiants dans leurs démarches administratives, participent favorablement d'une perception positive de l'institution. L'ensemble des efforts mobilisés pour mieux rendre ces services plus efficaces et transparents dans le secteur public, paraît une voie pour réduire la frustration des étudiants et améliorer leur satisfaction globale. De futures recherches pourraient examiner l'impact de la numérisation des dispositifs administratifs et de l'amélioration des processus de communication interne et externe sur la satisfaction des étudiants et sur la qualité perçue des services. L'efficacité ici pourrait se traduire aussi par la recherche des bonnes pratiques de gestion administrative dans l'enseignement supérieur, par la voie des modèles d'excellence repérés dans d'autres milieux.

La mise en contraste opérée entre l'offre des établissements publics et privés révèle des attentes et des représentations au sein des étudiants qui diffèrent significativement. Si l'on apprécie au sein du secteur public la rigueur dans l'exécution académique et la compétence des enseignants, dans le secteur privé, c'est le service rendu, avec des appuis personnalisés, et la souplesse des

institutions à composer des formations selon les besoins du marché du travail, qui prévalent (Müller et Sandoval-Arzaga, 2021). Ces divergences, en partie corrélées aux ressources financières et organisationnelles, pourraient constituer une partie révélant les axes de progrès pour chaque secteur.

Le secteur public pourrait s'inspirer de certaines pratiques du secteur privé comme la volonté d'un plus grand centrage sur l'étudiant, alors que le secteur privé pourrait se montrer plus enclin à monter en compétences académique dans ses propositions. L'investigation qu'appelle le dispositif de recherche que nous avons élaboré pourrait porter sur les stratégies qu'engage le secteur public pour y parvenir, en observant les institutions de formation pour les adapter à des modèles d'excellence empruntés au secteur privé tout en gardant leur mission et leurs valeurs académiques. Une analyse des facteurs institutionnels mais également culturels qui participent aux attentes des étudiants vis-à-vis des services offerts pourrait également constituer la cible des travaux futurs.

Il importe d'adapter les modèles théoriques de la qualité de service à la spécificité du cadre marocain. Bien que les modèles SERVQUAL et HESQUAL constituent des cadres d'analyse intéressants, la perception des étudiants demeure médiatisée par des déterminants culturels et institutionnels marqués par l'ancrage marocain (Aguinis et al. 2020). Il devient ainsi indispensable de développer des modèles contextuels prenant en compte les spécificités locales sur le cadre du soutien académique, de l'engagement pédagogique et de la pertinence professionnelle.

Les recherches futures pourraient, par exemple, envisager d'adapter ces cadres théoriques pour en moduler le contenu aux réalités socio-économiques et culturelles marocaines en restant attentifs aux variations régionales et institutionnelles. Par ailleurs, une analyse comparative avec d'autres pays de la région MENA permettrait également d'exercer des éclairages sur l'impact du contexte culturel dans la prise en compte de la qualité des services dans l'enseignement supérieur.

Conclusion

L'étude apporte un éclairage nuancé sur la qualité perçue des services dans l'enseignement supérieur marocain. Les attentes des étudiants sont plurielles. Ils ne recherchent pas seulement une acquisition de connaissances, mais également une expérience académique agréable et une formation adéquate à la future carrière. L'analyse des entretiens semi-structurés a permis de

mettre en lumière quatre dimensions fondamentales influençant la qualité perçue : la compétence du corps professoral, la pertinence des programmes, la qualité des moyens matériels au service des étudiants, l'efficacité des services administratifs.

Ces dimensions reliées les unes aux autres, contextualisées au cœur du paysage de l'enseignement supérieur marocain, conditionnent in fine l'expérience et la satisfaction des étudiants. En effet, ces derniers se montrent attentifs à la qualité des services académiques. Ils plébiscitent un corps professoral présent, engagé, accessible, en mesure de différencier les moyens d'accompagnement en fonction des étudiants, prouvant ainsi son implication dans la formation (Zeithaml et al., 2003). La relation pédagogique personnalisée est ainsi à la fois facteur de motivation des étudiants et de la valeur perçue de la formation (Tight, 2010). Si l'expertise du corps professoral du secteur public est reconnue, la question de l'adéquation de l'offre à la demande est bien plus discutée, car le développement professionnel permanent est indispensable pour affronter l'innovation et l'actualité dans le monde de l'enseignement supérieur.

La pertinence des programmes et leur adéquation avec le besoin du marché sont indéniablement importants, les établissements privés sont perçus causant davantage de répondeur à leurs exigences notamment à travers les stages et les projets collaboratifs, l'aspect pratique est déterminant pour les étudiants du public, à qui manquent souvent les formations pratiques et le développement de la professionnalisation, le gap est donc exprimé au travers des exigences des étudiants face à des savoirs orientés vers la pratique qui ne sont pas ou insuffisamment mis en avant. Le gap devra être comblé par un renforcement des liens avec l'entreprise, à travers des partenariats et des expériences d'apprentissage expérientiel, afin d'orienter davantage les sorties de l'enseignement supérieur vers l'employabilité effective des diplômés.

Sont souvent négligées les infrastructures et ressources d'appui qui ont pourtant un impact indéniable sur la qualité perçue des enseignements. Des installations modernes et bien dotées, une bonne accessibilité aux outils et ressources numériques, participent en effet à une meilleure qualité de l'expérience d'apprentissage qui influencera la satisfaction des étudiants (Ellais et al., 2011). On constate d'ailleurs un certain hiatus dans les établissements publics et privés en termes de qualité des infrastructures, ce qui nécessiterait des investissements encore plus soutenus dans le secteur public, tant en matière d'équipements numériques que d'espaces d'apprentissage modernes (Krueger et al., 2021). Pour assurer des conditions d'environnement

d'apprentissage équitable, un budget de fonctionnement et des infrastructures adaptés s'imposent pour une meilleure expérience étudiante globale.

Enfin, des services administratifs parfois jugés indifférents ou peu efficaces constituent un levier de satisfaction à prendre au sérieux. Un personnel administratif accessible, réactif et bienveillant participe à forger une image positive de l'institution et fait cheminer plus facilement vers un parcours académique optimal (Abdullah, 2006). Simplifier les démarches administratives, améliorer la communication et investir dans la formation du personnel, en particulier dans le secteur public où les effectifs sont plus importants, seraient autant d'opportunités à saisir pour rehausser l'expérience étudiante (Olivares et al., 2018).

Bibliography

- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International journal of consumer studies*, 30(6).
- Aguinis, H., Hill, N. S., & Bailey, J. R. (2020). Best practices in data collection and preparation: Recommendations for reviewers, editors, and authors. *Organizational Research Methods*, 23(2), 169-191.
- Alves, H., & Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management*, 18(5), 571-588.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528-40.
- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, Vol. 6, July, pp. 55-68.
- Finn, D.W. and Lamb, C.W. (1991). An evaluation of the SERVQUAL scales in a retailing setting. *Advances in Consumer Research*, Vol. 18, pp. 483-90.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington Books, Lexington, MA.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & evaluation in higher education*, 18(1), 9-34.
- Harvey, L., & Williams, J. (2010). Fifteen years of quality in higher education (Part Two).
- Hill, Y., Lomas, L., and MacGregor, J. (2003). Students' perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, Vol. 11 No. 1, pp. 15–20.
- Kwan, P. Y. K., and Ng, P. W. K. (1999). Quality indicators in higher education - comparing Hong Kong and China's students. *Managerial Auditing Journal*, Vol. 14 No. 1, pp. 20–27.

- Mwiya, B., Bwalya, J., Siachinji, B., Sikombe, S., Chanda, H., & Chawala, M. (2017). Higher education quality and student satisfaction nexus: evidence from Zambia. *Creative Education*, 8(7), 1044-1068.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Salem, E. (1969). The Lebanese administration, in cultural resources in Lebanon. *Crossroads to Culture*, Librairie Du Liban, Beirut.
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244-258.
- Tight, M. (2010). Are academic workloads increasing? The post-war survey evidence in the UK. *Higher Education Quarterly*, 64(2), 200-215.
- Walker, J. (1990). Student Satisfaction: The Student as a Customer? *Journal of Research in Higher Education*, 28(1), 41-59.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (3rd ed.). McGraw-Hill.