

## ESPACE LIBRE

## Satisfaction des usagers de services publics victimes de paiements informels dans les communes au Cameroun : effet médiateur de la participation et rôle modérateur de la transparence

Jean Claude Mbassi<sup>a</sup>DOI : <https://doi.org/10.1522/revuecot.v34n3.2014>

**RÉSUMÉ.** La corruption constitue une grave menace planétaire qui n'épargne aucun pays et dont les effets peuvent inévitablement compromettre l'épanouissement des citoyens. Dans ce contexte, satisfaire les usagers de services publics est une tâche ardue et complexe, singulièrement en Afrique subsaharienne, gangrenée par ce fléau. Toutefois, trouver les mécanismes pour y remédier n'étant pas insurmontable, cette étude examine l'effet médiateur de la participation et le rôle modérateur de la transparence sur le lien corruption-satisfaction de l'utilisateur de services publics dans les communes du Cameroun. Une enquête menée auprès de 856 usagers permet le test des hypothèses par la méthode des équations structurelles. Les résultats montrent que toutes les relations postulées sont vérifiées et que la transparence modère celles-ci. La singularité de cette étude réside dans l'intégration conjointe des attributs « participation » et « transparence » en matière d'évaluation de la satisfaction des usagers victimes de paiements informels, attributs peu pris en compte dans la littérature.

**Mots clés :** Participation, transparence, satisfaction, corruption, équations structurelles

**ABSTRACT.** Corruption is a serious global threat that spares no country and whose effects can inevitably compromise citizen fulfilment. In this context, satisfying public service users is a difficult and complex task, particularly in sub-Saharan Africa, which is plagued by this scourge. However, since finding mechanisms to remedy this situation is not insurmountable, this study examines the mediating effect of participation and the moderating role of transparency on the link between corruption and public service user satisfaction in Cameroon's municipalities. A survey of 856 users allows to test the hypotheses using structural equation modelling. The results show that all the postulated relationships are verified and that transparency moderates them. The uniqueness of this study lies in the joint integration of the 'participation' and 'transparency' attributes in assessing the satisfaction of users who are victims of informal payments, which attributes are rarely considered in the literature.

**Key words:** Participation, transparency, satisfaction, corruption, structural equations

<sup>a</sup> Enseignant-chercheur, Faculté des sciences économiques et de gestion appliquée, Université de Douala, Douala (Cameroun)

## Introduction

Le phénomène de corruption constitue une grave menace planétaire qui n'épargne aucun pays, qu'il soit développé, émergent ou en phase de développement, ni aucun secteur d'activité sociale, économique et même politique (Santap et Mohamud, 2020). Ses dimensions, son intensité et la façon dont les pouvoirs publics et la société civile s'y attaquent diffèrent selon le niveau de développement du pays.

Dans le cas spécifique des pays en développement, majoritairement situés en Afrique subsaharienne, le fort taux de prévalence de la corruption de 33 % (Transparency International, 2023) désorganise le fonctionnement harmonieux de la vie économique, sociale et politique. Dans ce contexte, satisfaire les usagers des services publics devient une tâche ardue et complexe pour toutes les administrations publiques.

Les paiements informels sont appréhendés ici au sens de Hadjdaj et Transparency International (2002) comme un paiement non officiel, sous la table et de la poche de l'utilisateur, effectué en espèces ou en nature pour obtenir le service officiellement gratuit. Leurs effets sur la satisfaction de l'utilisateur dans les pays en développement et postcommunistes s'analysent à partir de trois courants :

1. Les tenants du *grease-the-wheel* (huile dans les rouages), pour lesquels la corruption induit la satisfaction des usagers par ses effets positifs. Elle atténue les distorsions des procédures bureaucratiques, permet de contourner les obstacles bureaucratiques (Leff, 1964; Huntington, 1968; Habibov et collab., 2017, 2021) et est un élément incitatif des bureaucrates dans le cas de dysfonctionnement du service (Aidt, 2003; Green, 2011).
2. À contrario, les défenseurs du *sand-the-wheel* (grain de sable dans les rouages) postulent que la corruption est toujours source d'insatisfaction des usagers (Zaloznaya, 2012). En effet, elle accentue les difficultés des activités informelles, aggrave les inégalités sociales et réduit drastiquement la satisfaction des usagers par une dégradation des normes et conditions de vie (Habibov, 2016; Habibov et Cheung, 2016; Abate et Bakehe, 2024). Par ailleurs, elle accroît la perception négative des performances des services publics et une perte de confiance envers les gouvernants (Park et Blenkinsopp, 2011).
3. Le courant de la culture de la corruption (*culture of corruption*) suggère que la corruption est très influencée par les normes culturelles (Miller et collab., 2001; Fisman et Miguel, 2007; Lee et Guven, 2013). En tant que culture, elle est considérée comme une norme plutôt qu'un crime et est donc acceptée et tolérée par les usagers (Smith, 2008; Habibov et collab., 2021). Cette posture est fortement ancrée dans les pays en développement, avec des effets marginaux sur la satisfaction des usagers (Habibov et collab., 2021).

S'agissant des travaux portant sur le lien corruption-satisfaction (des usagers, citoyens, parties prenantes ou employés), le rôle modérateur ou médiateur de la confiance envers le gouvernement et de la transparence a été exploré (Jahansoozi, 2006; Pathak et collab., 2008; Rawlins, 2008; Park et Blenkinsopp, 2011). Santap et Mohamud (2020) observent les effets médiateurs de la confiance envers la démocratie et de la participation des usagers dans un contexte de corruption généralisée. D'autres travaux se sont intéressés au lien corruption-satisfaction à l'égard de la démocratie (Dahlberg et Holmberg, 2014; Villoria et collab., 2013; Dahlberg et Linde, 2016; Pellegata et Memoli, 2018; Dahlberg et collab., 2015).

Par ailleurs, les effets de la corruption sur la participation ont aussi été traités (Olsson, 2014; Neshkova et Kalesnikaite, 2019). Zakaria (2013) démontre que la corruption sape la confiance et la société civile. Cependant, dans la littérature, une voie reste sous-explorée : celle qui analyse les effets conjoints de la participation et de la transparence sur cette relation.

Pour combler ce manque, nous mobilisons dans cette étude les attributs de participation et de transparence dans un environnement à forte prévalence de corruption : le Cameroun. L'objectif de cette recherche consiste à analyser l'effet médiateur de la participation et le rôle modérateur de la transparence sur la relation corruption-satisfaction des usagers de services publics victimes de paiements informels dans les communes du Cameroun.

La raison qui justifie le choix à l'échelle des communes du Cameroun est double. En premier lieu, les pays africains en développement, qui sont situés en majorité au sud du Sahara, se caractérisent par une forte incidence des pratiques de corruption. En 2023, l'indice de perception de la corruption (IPC) de Transparency International (2023) indiquait que la corruption demeure un fléau majeur dans ce pays. Le Cameroun obtient un score de 27 (échelle allant de 0 à 100) en matière de perception par les pairs de l'absence de corruption. Ce score place le pays au 140<sup>e</sup> rang sur 180, une place peu reluisante. Il est largement inférieur à la moyenne mondiale (43) et à celui des pays de l'Afrique subsaharienne (33). Il prouve qu'aucune amélioration n'est observable dans sa lutte, malgré la pléthore d'institutions créées à cet effet, révélant ainsi son caractère endémique dans ce pays.

En second lieu, l'administration territoriale s'adjuge la deuxième place des administrations les plus corrompues du Cameroun (CONAC, 2023). Sa mission principale d'œuvrer au développement local et d'améliorer les conditions de vie des habitants demeure une illusion. Environ, 16,6 millions d'enfants scolarisés (29 %) n'ont pas d'acte de naissance et perdent six années de leur scolarité à cause d'un processus de délivrance laborieux qui nécessite des coûts prohibitifs et informels (BUNEC, 2024). La prise en compte de la participation et de la transparence dans la gestion municipale, d'une part, par un effet d'« ensoleillement<sup>2</sup> » et, d'autre part, par l'implication individuelle et collective des usagers dissuaderait les comportements non éthiques des agents municipaux (Heald, 2006).

L'article s'appuie sur une étude empirique quantitative. L'échantillon de convenance est de 856 usagers des services publics camerounais. Les résultats montrent que toutes les relations postulées sont vérifiées et que la transparence modère ces relations. L'originalité de cette étude réside dans l'intégration concomitante des attributs « participation » et « transparence » en matière d'évaluation de la satisfaction des usagers de services publics victimes de la corruption dans les municipalités, attributs rarement pris en compte dans la littérature.

Nous présentons d'abord une brève revue de la littérature, puis la clarification de la démarche méthodologique adoptée et, enfin, l'analyse des résultats et leur discussion.

## **1. Revue de la littérature**

### **1.1 Corruption et satisfaction de l'usager**

Plusieurs travaux empiriques apportent la preuve que les paiements informels induisent selon le cas la satisfaction ou l'insatisfaction des usagers (Leff, 1964; Huntington, 1968; Aidt, 2003; Green, 2011; Habibov et collab., 2017, 2019, 2021; Santap et Mohamud, 2020). Or, la satisfaction des usagers est d'une grande importance pour les administrations publiques, qui ont souvent l'exclusivité de la prestation de certains services.

Habibov et ses collègues (2019) postulent que les usagers ont tendance à soutenir le gouvernement en cas de performances satisfaisantes, mais à retirer leur soutien en cas de faibles performances. La corruption apparaît ainsi comme une des raisons principales de l'insatisfaction des usagers de leur commune. Toutefois, les effets de la corruption sur la satisfaction peuvent être positifs et/ou négatifs.

S'agissant des effets positifs, les travaux de Nye (1967), d'Aidt (2003), de Green (2011), de Huntington (1968), de Leff (1964), de Santap et Mohamud (2020) et d'Habibov et ses collègues (2019) montrent que, dans les pays postcommunistes et en développement dans lesquels les services publics connaissent des difficultés dans leur fonctionnement harmonieux, la corruption est une arme parfaite d'évitement des obstacles bureaucratiques afin de faciliter et d'accélérer la prestation de services.

Concernant les effets négatifs de la corruption, Hiskey et Seligson (2003), Weitz-Shapiro (2008), Park et Blenkinsopp (2011), Anderson et Tverdova (2003) et Santap et Mohamud (2020) affirment que la corruption perçue en Corée du Sud, en Amérique du Sud et en Somalie influe négativement sur la satisfaction des usagers, amplifiée par de faibles institutions.

Dans le contexte local camerounais, caractérisé par de faibles institutions couplées à une corruption endémique, cette relation mérite d'être aussi explorée.

## 1.2 Corruption et participation de l'usager

Les travaux portant sur l'influence de la corruption sur la participation citoyenne dans la gestion des affaires de la cité sont rares (Santap et Mohamud, 2020). Cependant, le rôle de la participation citoyenne dans la résorption de la corruption est suffisamment documenté (Ralchev, 2004; Setiyono et McLeod, 2010; Bawa, 2011). Les travaux permettent de distinguer la corruption politique de la corruption bureaucratique, en ce sens que le bureaucrate peut collecter les pots-de-vin auprès d'usagers avec la collaboration d'élus afin de partager les bénéfices (Santap et Mohamud, 2020).

Selon Theiss-Morse et Hibbing (2005), la participation citoyenne est l'implication individuelle et collective des citoyens afin d'influencer leurs conditions d'existence dans leur communauté. On distingue ainsi la participation politique et la participation administrative, qui renvoient respectivement à la gouvernance démocratique et à la citoyenneté (Kostadinova et Kmetty, 2018; Neshkova et Kalesnikaitė, 2019). Ainsi, la participation politique est relative au processus électoral et à la sélection des représentants souhaités, tandis que celle administrative concerne le processus administratif et est axée sur des problèmes du quotidien. Roberts (2004) pense que, dans ce processus, les citoyens « partagent le pouvoir avec les agents publics dans la prise de décisions importantes liées à leur communauté » (p. 320, trad. libre).

Les travaux portant sur les effets de la corruption sur la participation politique présentent des résultats contradictoires (Dahlberg et Solevid, 2016). Lorsque les citoyens perçoivent leur système politique comme corrompu, ils préfèrent s'abstenir de participer aux élections (McCann et Dominguez, 1998; Davis et collab., 2004; Stockemer et collab., 2013; Sundström et Stockemer, 2015; Kostadinova et Kmetty, 2018). À contrario, la corruption peut avoir un effet mobilisateur pour une participation électorale accrue, soit changer la donne, soit pour profiter de la situation (Kostadinova, 2009; Escaleras et collab., 2012).

La corruption sur la participation des citoyens à l'échelle locale cause deux types d'effets :

1. *Démobilisation* : En raison de la violation des normes démocratiques d'inclusion (Warren, 2004), les citoyens percevant leur gouvernement comme véreux sont moins enclins à participer à la gouvernance démocratique locale (Kostadinova, 2012). Dans les pays en développement et en transition démocratique à l'instar du Cameroun, la déception des citoyens face aux bureaucrates corrompus entraîne un mécontentement à l'égard du système politique et de la démocratie (taux d'abstention élevé aux élections locales) (Svolik, 2013).
2. *Mobilisation* : Les citoyens témoins des cas de corruption peuvent se sentir obligés de s'impliquer afin d'accroître la transparence et l'équité des institutions publiques locales (Santap et Mohamud, 2020). Dans un contexte d'institutions démocratiques faibles, une corruption généralisée pourrait galvaniser les citoyens à participer à la gestion de la commune afin de bénéficier des réseaux clientélistes existants. À cet effet, Manzetti et Wilson (2007) postulent que les gouvernements locaux corrompus peuvent bénéficier du soutien des citoyens en octroyant des avantages à ceux-ci par le biais des réseaux corrompus mis en œuvre.

S'agissant des pays au sud du Sahara caractérisés par les institutions politiques faibles, la corruption devrait plutôt accroître la participation des citoyens et améliorer la gestion de la commune (Santap et Mohamud, 2020).

### 1.3 Participation et satisfaction de l'utilisateur

La satisfaction de l'utilisateur est un facteur important, en ce sens qu'elle est sa perception des efforts du gouvernement local dans la prise en compte de ses préférences et besoins (Miller et Miller, 1991; Hassett et Watson, 2003; Kelly, 2003; Van Ryzin, 2006; Franklin et collab., 2009). Les travaux d'Ebdon et Franklin (2006), de Robbins et ses collègues (2009) et de Risner et Bergan (2012) prouvent que la participation des usagers induit de bons résultats concernant les politiques publiques et améliore la prestation de services. La contribution de la participation à la satisfaction des usagers permet également de renforcer leur confiance envers leur commune par sa capacité à fournir des services sociaux de base de manière efficace et efficiente (Fleming et Barnhouse, 2006).

Ainsi, pour Van Ryzin et ses collègues (2004), la satisfaction des usagers est l'altimètre de l'adéquation entre l'offre des services publics locaux et leurs besoins et attentes, et entraîne la confiance entre la commune et la population locale. L'implication active des usagers dans le processus de prise de décisions favorisera l'interaction entre les décideurs publics locaux et la population locale (Keele, 2007; Kweit et Kweit, 2007).

Afin de dynamiser cette symbiose, King et ses collègues (1998) pensent que les gouvernants doivent mettre sur pied plusieurs stratégies afin d'encourager la participation des usagers et d'améliorer leur satisfaction à l'égard des services publics (communication directe, enquêtes auprès des usagers, audiences publiques, conseils consultatifs, etc.). Les mécanismes participatifs conçus délibérément par le gouvernement local peuvent favoriser leur évaluation et améliorer la satisfaction des usagers dans la prestation de services publics locaux (Fleming et Barnhouse, 2006).

Dans le contexte d'inexistence d'un cadre légal favorisant la participation où les usagers expriment de plus en plus leur volonté à donner leur opinion dans la gestion des affaires locales, il serait important de tester ce lien.

### 1.4 Effet modérateur de la transparence

Les travaux portant sur le concept de transparence à l'échelle des municipalités mettent l'accent sur la dimension ouverture (Park et Blenkinsopp, 2011). Appréhendée comme un flux ouvert d'informations,

la transparence dans une commune concerne ce que l'on communique aux usagers et également ce qui se fait de bien à l'intérieur de ladite commune (Oliver, 2004; Holzner et Holzner, 2006; Piotrowski, 2007). Elle est reconnue comme un principe et un élément de démocratie pour le gouvernement local (Fairbanks et collab., 2007; Piotrowski et Van Ryzin, 2007; Bauhr et Grimes, 2014). Ainsi, le désir grandissant de transparence repose sur plusieurs aspects.

D'abord, dans les sociétés démocratiques, notamment représentatives à l'instar d'une municipalité, la transparence représente une des revendications morales fondamentales. Le citoyen a droit à l'accès aux informations gouvernementales (Pasquier et Villeneuve, 2007).

Ensuite, la transparence apparaît comme une des mesures pratiques prises pour réduire la corruption. Elle favorise la vigilance des citoyens sur les comportements corrompus par son effet dissuasif. Elle dissuade ainsi les agents municipaux à utiliser abusivement la fonction publique locale à des fins personnelles (Florini, 2007).

Enfin, la transparence influe positivement sur la confiance et sur l'imputabilité (Heald, 2006). Rawlins (2008) suggère aux organisations publiques de faire preuve de transparence afin d'augmenter le niveau de confiance des citoyens. Cependant, Prat (2006) appelle à la prudence en évoquant les effets pervers de celle-ci : la violation de la vie privée, le coût direct de la divulgation et la mise sur la place publique des informations considérées comme sensibles.

Au Cameroun, la gestion locale étant abandonnée au seul maire et en l'absence d'un cadre légal favorisant la transparence, examiner ces relations sous le prisme de la transparence s'avère nécessaire.

## 2. Modèle d'analyse et hypothèses de recherche

Le modèle conceptuel présenté à la figure 1 illustre toutes les relations postulées et révèle le lien joué par les quatre variables : participation, transparence, corruption et satisfaction.

La figure 1 facilite la lecture des liens postulés et induit les hypothèses suivantes :

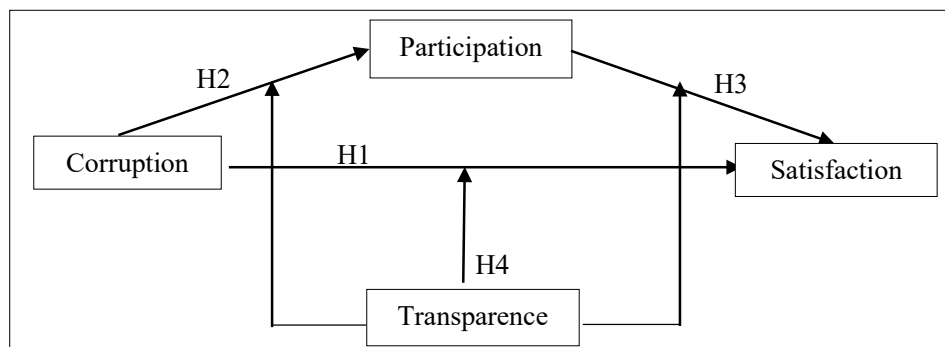


Figure 1 – Modèle d'analyse conceptuel

- H1 : La corruption influence négativement la satisfaction de l'utilisateur;
- H2 : La corruption influence négativement la participation de l'utilisateur;
- H3 : La participation influence positivement la satisfaction de l'utilisateur;
- H4 : La transparence dans la gestion municipale modère tous les liens postulés.

### 3. Méthodologie

La méthodologie porte sur le choix des variables du modèle et leur mesure, sur la population échantillonnée, sur la méthode d'échantillonnage, sur la collecte des données et sur le traitement des données.

#### 3.1 Choix des variables et leur mesure

Les hypothèses retenues reposent sur quatre variables :

1. La *participation* est la prise en compte de l'opinion des usagers ou de leurs représentants pour définir l'offre de services (Goudarzi et Guenoun, 2010);
2. La *transparence* fait référence aux informations fournies par la commune aux usagers sur les actions du service en général et sur le traitement de leur demande en particulier ;
3. La *corruption* est appréhendée, au sens de Hadjdaj et Transparency International (2002), comme la « petite corruption », qui est un paiement informel, non officiel, sous la table et de la poche de l'utilisateur, effectué en espèces ou en nature pour obtenir le service officiellement gratuit (Zaloznaya, 2012). Ses effets sont néfastes sur le fonctionnement de l'administration publique ;
4. La *satisfaction de l'utilisateur* est un état psychologique qui résulte d'une comparaison entre les attentes par rapport au service et les sentiments ressentis après l'achat et sa consommation (Sabadie, 2003; Guenoun et collab., 2016).

Ces variables sont captées sur une échelle de Likert à 5 points. Pour cet article, les services publics d'état civil et techniques font l'objet d'évaluation (la délivrance des actes de naissance, de décès, le reprofilage des routes, la construction d'adduction d'eau, la délivrance des licences, des permis de bâtir etc.).

Variables	N <sup>bre</sup> d'items	Auteurs
Corruption	5	Parasuraman et collab. (1988); Sabadie (2003); Goudarzi et Guenoun (2010)
Participation	9	Goudarzi et Guenoun (2010); Guenoun et collab. (2016)
Transparence	9	Goudarzi et Guenoun (2010); Guenoun et collab. (2016)
Satisfaction	5	Sabadie (2003); Guenoun et collab. (2016)

Tableau 1 – Récapitulatif des variables du modèle

#### 3.2 Population échantillonnée

La population qui fait l'objet de cette étude est constituée des usagers utilisateurs des services publics locaux habitants dans une commune des régions du Centre et du Littoral du Cameroun.

#### 3.3 Méthode d'échantillonnage

En l'absence d'une base de sondage, l'échantillon par convenance est constitué de 856 usagers issus de collectivités locales. Cependant, les quotas selon la taille de la commune ont été retenus. Deux raisons justifient le choix de ces régions d'enquête. Premièrement, elles totalisent 104 communes sur les 360 que compte le pays, soit 29 % en valeur relative (MINATD, 2017). Deuxièmement, elles abritent 7 948 209 habitants, soit 34 % de la population totale du pays, estimée à 23,3 millions d'habitants (BUCREP, 2017).

### 3.4 Collecte des données

L'enquête a été menée pour une durée de quatre mois, de septembre à novembre 2022, dans les communes retenues. Le questionnaire a été passé en face à face, pour une durée moyenne de 40 minutes, par une équipe d'enquêteurs de l'Institut national de la statistique du Cameroun.

Des 1000 questionnaires soumis, 856 se sont avérés exploitables. L'échantillon de convenance final est donc de 856 individus. Les questionnaires non retenus comportaient des informations incohérentes.

### 3.5 Traitement des données

Quatre étapes jalonnent le traitement des données :

1. Une *analyse factorielle exploratoire* pour faire émerger le modèle d'analyse. Au terme de celle-ci, la fiabilité interne des facteurs à travers l'alpha de Cronbach est vérifiée;
2. Une *analyse factorielle confirmatoire* pour valider le modèle généré et pour examiner la cohérence interne et la validité discriminante des variables latentes (Jöreskog, 1971; Fornell et Larcker, 1981);
3. Des *équations structurelles* pour tester les hypothèses. Elles permettent de valider le modèle de mesure et de structure (Anderson et Gerbing, 1988) ;
4. Une *analyse multi-groupe du modèle contraint ou non contraint* (Dabholkar et Bagozzi, 2002; Byrne, 2010) pour observer l'effet modérateur de la transparence sur les liens présumés, en divisant l'échantillon en deux strates.

Le traitement des données est effectué à l'aide des logiciels SPSS 20 et Amos 20.0.

## 4. Résultats

Les résultats présentés portent notamment sur le profil des répondants, sur les deux analyses factorielles, sur le test des hypothèses et sur l'analyse multi-groupe.

### 4.1 Profil des répondants

L'échantillon final retenu comprend 56 % d'hommes et 44 % de femmes, avec une prédominance de la tranche d'âge 18-35 ans, soit 46 % des répondants. Concernant l'éducation, 56 % des répondants déclarent un niveau d'étude secondaire et 29 % un niveau supérieur. Le tiers des répondants (32 %) reconnaissent gagner moins de 36 470 FCFA par mois, ce qui représente le salaire minimal interprofessionnel de croissance.

Variable	Items	N <sup>bre</sup>	%
Sexe	<b>Homme</b>	479	<b>56,54</b>
	<b>Femme</b>	377	<b>43,69</b>
Âge	<b>18-35 ans</b>	394	<b>46,03</b>
	36-55 ans	376	43,92
	Plus de 56 ans	86	10,05
Niveau d'éducation	Sans niveau	38	4,44
	Primaire	97	11,33
	<b>Secondaire</b>	476	<b>55,61</b>
	<b>Supérieur</b>	245	<b>28,62</b>
Tranche de revenu (en FCFA)	<b>Moins de 36 470</b>	276	<b>32,24</b>
	[36 470 à 72 940[	172	20,09
	[72 940 à 145 880[	205	23,95
	[145 880 à 291 760[	149	17,41
	[291 760 à 583 520[	46	5,37
	[583 520 à 1 167 040]	6	0,70
	Plus de 1 167 040	2	0,23

Tableau 2 – Caractéristiques des usagers

## 4.2 Résultats de l'analyse factorielle exploratoire

Au terme de huit itérations, l'analyse en composantes principales révèle six facteurs dont les valeurs propres sont supérieures à 1 et qui restituent 70,65 % de la variance totale (voir tableau 3 en annexe). Lors de cette phase exploratoire, les items dont les contributions factorielles sont inférieures au seuil de 0,5 sont supprimés (Lim, 1996). Les coefficients de cohérence interne sont satisfaisants et compris entre 0,78 et 0,93. Les facteurs par ordre d'importance sont : F1 Participation = 9 items; F2 Transparence = 9 items; F3 Existence de la corruption = 5 items; F4 Satisfaction émotionnelle = 3 items; F5 Effets de la corruption = 2 items et F6 Satisfaction cognitive = 2 items.

## 4.3 Résultats de l'analyse factorielle confirmatoire

Complémentaire à l'analyse exploratoire, l'analyse confirmatoire est menée selon la méthode d'estimation du maximum de vraisemblance. Elle requiert une multinormalité des variables de mesure, qui se détermine par les coefficients d'asymétrie et d'aplatissement, avec l'intervalle de variation compris entre (-3, 3) (Bollen, 1989; Roussel et collab., 2002).

Les coefficients ne signalent aucune violation de cette consigne. L'analyse confirmatoire fournit les indices et les valeurs des indicateurs pour estimer la cohérence interne et la validité de construit de l'échelle de mesure, et atteste du bon ajustement du modèle ( $\chi^2 = 343,999$ ;  $\chi^2/dl = 2,035$ ; CFI = 0,943; GFI = 0,946; RMSEA = 0,010; AGFI = 0,919; RMR = 0,058). Les facteurs 5 et 6 sont supprimés pour faibles corrélations multiples au carré (SMC < 0,5). La cohérence interne et la validité discriminante sont mises en évidence au tableau 4, selon les préconisations de Fornell et Larcker (1981).

Facteurs	Alpha de Cronbach	Rh $\sigma$ de Jöreskog (cohérence)	Rh $\sigma$ $\rho$ (validité de construit)
Participation	0,92	0,91	0,83
Transparence	0,93	0,92	0,86
Corruption	0,88	0,87	0,81
Satisfaction	0,87	0,87	0,68

Tableau 4 – Résultats de la cohérence et de la validité de construit

#### 4.4 Test des hypothèses

La méthode des équations structurelles par l'analyse des structures de covariance permet le test des hypothèses. Le tableau 5 fournit les résultats des liens éprouvés. Toutefois, la corrélation entre les attributs est préalablement présentée afin d'observer le sens et l'intensité des liens.

Facteurs	Moyenne	Écart-type	1	2	3	4
Participation (1)	17,78	6,54	1			
Transparence (2)	17,77	6,59	0,735**	1		
Corruption (3)	12,26	3,90	-0,246**	-0,280**	1	
Satisfaction (4)	14,25	3,17	0,551**	0,592**	-0,377**	1

Tableau 5 – Matrice de corrélations des variables

Les résultats révèlent l'existence d'une relation :

- positive entre l'attribut transparence et la satisfaction ( $r = 0,592$ ;  $p < 0,01$ );
- positive entre l'attribut participation et la satisfaction ( $r = 0,551$ ;  $p < 0,01$ );
- négative entre l'attribut transparence et la corruption ( $r = -0,280$ ;  $p < 0,01$ );
- négative entre l'attribut participation et la corruption ( $r = -0,246$ ;  $p < 0,01$ );
- négative entre la corruption et la satisfaction ( $r = -0,377$ ;  $p < 0,01$ ).

Le sens et l'intensité des liens étant précisés, nous procédons au test des hypothèses.

#### 4.5 Vérification des hypothèses et analyse multi-groupe

Le tableau 6 renseigne sur les relations de causalité entre les variables latentes, sur leurs coefficients structurels, sur leur *critical ratio* et leur significativité.

Relations causales			Coefficient structurel	Erreur standard	<i>Critical ratio</i>	p	Hypothèses	Décision
SATISF	<---	CORRUP	-0,276	0,029	-9,372	0,000	H1	Validée
PARTIC	<---	CORRUP	-0,270	0,032	-8,506	0,000	H2	Validée
SATISF	<---	PARTIC	0,523	0,029	18,298	0,000	H3	Validée
$\chi^2$				62,652 ( $p < 0,01$ )				
$\chi^2/dl$				1,139				
RMR				0,023				
RMSEA				0,010				
CFI				0,996				
GFI				0,987				
NFI				0,971				
AGFI				0,975				

Tableau 6 – Synthèse du test des hypothèses

La lecture des résultats du tableau 6 suggère quelques commentaires :

- L'hypothèse 1 *La corruption influence négativement la satisfaction de l'utilisateur* est vérifiée ( $r = -0,276$ ;  $p = 0,000$ ). La corruption existante dans les services publics locaux induit l'insatisfaction;
- L'hypothèse 2 *La corruption influence négativement la participation de l'utilisateur* est vérifiée ( $r = -0,270$ ;  $p = 0,000$ ). La corruption dissuade les usagers ou leurs représentants à donner leur point de vue concernant la gestion de la commune;
- L'hypothèse 3 *La participation influence positivement la satisfaction de l'utilisateur* est validée ( $r = 0,523$ ;  $p = 0,000$ ). Les usagers exprimant leur point de vue en matière de politiques publiques locales sont satisfaits;
- L'hypothèse 4 *La transparence dans la gestion municipale modère tous les liens postulés* est validée.

	- transparent	+ transparent	Total
Effectif (N)	446	410	856
Pourcentage (%)	52,10	47,90	100
Moyenne	12,48	23,51	17,76
Écart-type	2,91	4,25	6,59

Tableau 7 – Distribution de l'échantillon selon la perception de la transparence

L'échantillon est subdivisé en deux groupes : les usagers percevant une gestion opaque de leur commune ( $n = 446$ ) et ceux percevant le contraire ( $n = 410$ ). Pour mettre en évidence l'effet modérateur de la transparence dans les relations postulées, l'analyse multi-groupe est retenue.

Relations testées	- transparent		+ transparent	
	Coefficients structurels	Seuil de signe de la relation	Coefficients structurels	Seuil de signe de la relation
<i>SATIS &lt;--- CORRUP</i>	-0,309	0,000	-0,212	0,000
<i>PARTIC &lt;--- CORRUP</i>	-0,112	0,030	-0,164	0,000
<i>SATISF &lt;--- PARTIC</i>	0,283	0,000	0,500	0,000

Tableau 8 – Résultats de l'analyse multi-groupe de la perception de la transparence (H4)

La prise en compte de la transparence dans la gestion municipale modifie le lien corruption-satisfaction. Dès lors, bien que l'influence de la corruption sur la satisfaction soit négative dans les deux groupes, il existe une différence significative entre les usagers qui pensent que leur commune est gérée de manière opaque ( $r = -0,309$ ;  $p = 0,000$ ) et ceux qui postulent le contraire ( $r = -0,212$ ;  $p = 0,000$ ). Les usagers convaincus de la gestion opaque de leur commune sont plus insatisfaits.

La corruption décourage les usagers à participer à la gestion de leur commune. Cela est valable pour les usagers qui affirment que la gestion municipale est transparente ( $r = -0,164$ ;  $p = 0,000$ ) et pour ceux qui pensent qu'elle fonctionne dans l'opacité ( $r = -0,112$ ;  $p = 0,030$ ). Elle décourage plus les usagers qui postulent d'une gestion municipale transparente.

Considérant l'influence de la participation sur la satisfaction, elle est positive et accrue dans les communes dont la gestion est transparente ( $r = 0,500$ ;  $p = 0,000$ ). L'effet similaire est observé dans les communes dont la gestion est opaque avec une moindre intensité ( $r = 0,283$ ;  $p = 0,000$ ). Les usagers des communes bénéficiant d'une gestion transparente sont plus enclins à participer à la gestion locale et sont aussi les plus satisfaits.

## 5. Discussion

Ce travail analyse l'effet médiateur de la participation et le rôle modérateur de la transparence sur la relation corruption-satisfaction des usagers de services publics dans les communes du Cameroun. Des analyses factorielles et des équations structurelles ont été mobilisées.

Les résultats montrent l'existence d'une relation négative entre la corruption et la satisfaction, ce qui conforte les conclusions de Park et Blenkinsopp (2011), pour qui la corruption induit une insatisfaction des usagers des services publics en Corée du Sud. Au Cameroun, l'usager dans sa quête de service fait souvent face aux obstacles administratifs réels ou créés qui favorisent les paiements informels. Par exemple, pour délivrer les documents administratifs (état civil, autorisations, patente, permis de bâtir, etc.), les agents municipaux créent des pénuries artificielles d'imprimés ou vendent des faux documents. Pour accélérer ou faciliter l'obtention (*grease-the-wheel*) desdits documents, eu égard à leur importance dans leur vie quotidienne et au monopole de délivrance détenu par la municipalité (Jain, 2001), les usagers effectuent à contrecœur des paiements informels pour obtenir le service – parfois gratuit. Les pauvres et vulnérables dépourvus des moyens alternatifs d'accéder au service sont plus concernés. Ainsi, avec une incidence de pauvreté de 38 % (INS, 2024), plusieurs usagers sont exclus du service local (enfants sans acte de naissance) et ne peuvent qu'être insatisfaits.

Ensuite, nous observons l'existence d'une relation négative et significative de la corruption sur la participation. Ce résultat confirme celui de Neshkova et Kalesnikaitė (2019) en Amérique latine et aux Caraïbes, qui postulent que la perception d'un niveau élevé de corruption supprime la participation, plutôt que de l'encourager. Au Cameroun, ce résultat s'explique par la faiblesse des institutions, qui se traduit par une absence d'organismes favorisant la participation (comités de quartiers, comités locaux de développement, société civile, etc.). L'absence d'un cadre normatif de participation couplée aux paiements informels décourage plutôt les usagers victimes à participer à la gestion de leur commune. De plus, ces paiements informels bénéficient exclusivement aux agents municipaux (Manzetti et Wilson, 2007).

Par ailleurs, il existe un lien positif et significatif entre la participation et la satisfaction des usagers des services publics locaux. Les travaux de Wu et Jung (2016) en Corée du Sud confirment cette posture. En effet, bien que très marginale dans le contexte du Cameroun, la contribution de la participation à la satisfaction des usagers est forte. Le maire conforte exclusivement sa légitimité par son élection, et non par la participation, qui nécessite l'ouverture d'espaces de participation aux usagers (Minfegue, 2016). Par conséquent, à titre d'exemples, seuls 4 % des usagers en ville et 21 % des usagers au village sont consultés et impliqués dans le reprofilage d'une route, et 3 % et 14 % pour la construction du centre de santé (INS, 2007).

Enfin, les résultats de l'analyse multi-groupe révèlent des différences significatives entre usagers. Les effets positifs de la participation sur la satisfaction sont moins accentués dans le groupe d'usagers qui rapportent une gestion opaque que dans le groupe postulant le contraire. Les usagers ou leurs représentants qui pensent que la commune fournit les informations sur son fonctionnement sont plus enclins à contribuer au processus de prise de décisions qui ont des impacts sur leur vie et sont plus satisfaits. Par contre, les usagers qui ne sont pas informés du fonctionnement et des actions entreprises par la commune sont moins consultés et moins impliqués dans la réalisation des projets d'intérêts communs et sont moins satisfaits (Mbassi, 2018). Les élus locaux au Cameroun ne rendent presque pas compte aux usagers des actions et décisions prises, ce qui entretient les comportements non éthiques et des abus de pouvoir. Pourtant, la publication par les élus locaux des informations sur les finances, sur les opérations et sur l'accessibilité aux décisions permettrait à l'usager de se faire son opinion et de procéder à l'évaluation de l'action locale.

## Conclusion

Ce travail analysait l'effet médiateur de la participation et le rôle modérateur de la transparence sur la relation corruption-satisfaction des usagers des services publics dans les communes du Cameroun. Pour y arriver, des analyses factorielles et des équations structurelles ont été mobilisées. Les résultats confirment les hypothèses des liens suivants :

- H1 : La corruption influence négativement la satisfaction de l'utilisateur;
- H2 : La corruption influence négativement la participation de l'utilisateur;
- H3 : La participation influence positivement la satisfaction de l'utilisateur;
- H4 : La transparence dans la gestion municipale modère tous les liens postulés.

La participation des usagers dans le processus de prise des décisions qui ont des impacts sur leur vie reste marginale au Cameroun. Pourtant, son implantation contribuerait significativement à atténuer l'influence négative des pratiques de corruption sur la satisfaction des usagers. Il est impératif que les usagers exercent une influence et un contrôle concernant les décisions prises et qui les affectent (Devas et Grant, 2003). La *Loi n° 2004-017 du 22 juillet 2004 portant loi d'orientation de la décentralisation* constitue un cadre institutionnel et législatif qui contraint les élus locaux à associer les usagers dans le processus de prise de décisions qui affectent leur vie.

S'agissant de la transparence, elle représente la disponibilité de l'ensemble des informations pour le grand public ainsi que la clarté au sujet des règles, règlements et décisions du gouvernement local (Asian Development Bank, 1995). En effet, les élus locaux doivent fournir aux usagers les informations sur les décisions prises par le conseil municipal (pièces à fournir pour chaque service, coûts des biens et services, temps de délivrance, responsable du service, délibérations votées, etc.) afin d'agir comme « chien de garde » contre les actes de corruption. Aussi, l'effet « d'ensevelissement » de la transparence dissuaderait les agents municipaux à utiliser abusivement à des fins personnelles la fonction publique locale (Heald, 2006; Florini, 2007).

### *Limites*

Ce travail comporte quelques limites à l'instar de l'évaluation perceptuelle de la corruption. En effet, une évaluation expérientielle de la corruption pourrait aboutir à des résultats différents. L'évaluation de l'influence de la corruption sur la satisfaction porte sur plusieurs services publics (d'état civil et techniques) offerts par la commune. Par conséquent, l'évaluation globale de la corruption peut altérer la perception positive d'un service. Les efforts dudit service pour satisfaire les usagers pourraient être éclipsés par une perception globale négative, qui est l'apanage des services publics en général.

Dans le prolongement de ce travail, les recherches pourraient en premier lieu prendre en compte les éléments comme l'expérience personnelle de la corruption vécue par l'utilisateur dans sa quête de service, tout comme la taille de la commune, en ce sens que la demande de services diffère selon qu'on est en ville ou au village.

### NOTE

- 1 L'effet d'ensevelissement signifie que la mise en avant des construits de transparence et de participation dans le management des services publics réduit les comportements déviants singulièrement la corruption.

## RÉFÉRENCES

- Abate, A. M. et Bakehe, P. N. (2024). Corruption, basic services and entrepreneurial venture performance: The case of informal unit in Cameroon. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 31(1), 174-190. <https://doi.org/10.1108/JSBED-05-2022-0237>
- Aidt, T. S. (2003). Economic analysis of corruption: A survey. *The Economic Journal*, 113(491), 632-652. <https://www.jstor.org/stable/3590256>
- Anderson, J. C. et Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0033-2909.103.3.411>
- Anderson, C. et Tverdova, Y. (2003). Corruption, political allegiances, and attitudes toward government in contemporary democracies. *American Journal of Political Science*, 47(1), 91-109. <https://doi.org/10.2307/3186095>
- Asian Development Bank. (1995). *Governance: Sound development management*. <https://www.adb.org/documents/governance-sound-development-management>
- Bauhr, M. et Grimes, M. (2014). Indignation or resignation: The implications of transparency for societal accountability. *Governance*, 27(2), 291-320. <https://doi.org/10.1111/gove.12033>
- Bawa, P. S. (2011). Civil society initiatives in dealing with corruption. *Indian Journal of Public Administration*, 57(3), 568-575. <https://doi.org/10.1177/0019556120110319>
- Bollen, K. A. (1989). A new incremental fit index for general structural equation models. *Sociological Methods and Research*, 17(3), 303-316. <https://doi.org/10.1177/0049124189017003004>
- Bureau central des recensements et des études de population (BUCREP). (2017). *Annuaire statistique*. République du Cameroun.
- Bureau national de l'état civil (BUNEC). (2024). *Annuaire statistique annuel*. République du Cameroun.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts applications and programming* (2<sup>e</sup> éd.). Routledge.
- Commission nationale anti-corruption (CONAC). (2023). *Rapport sur l'état de lutte contre la corruption au Cameroun en 2023*.
- Dabholkar, P. et Bagozzi, R. (2002). An attitude model of technology-based self-service: Moderating effects of consumer traits and situational factors. *Academy of Marketing Science*, 30(3), 184-201. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1177/00970302030003001>
- Dahlberg, S. et Holmberg, S. (2014). Democracy and bureaucracy: How their quality matters for popular satisfaction. *West European Politics*, 37(3), 515-537. <https://doi.org/10.1080/01402382.2013.830468>
- Dahlberg, S. et Linde, J. (2016). Losing happily? The mitigating effect of democracy and the quality of government on the winner-loser gap in political support. *International Journal of Public Administration*, 39(9), 652-664. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1177831>
- Dahlberg, S., Linde, J. et Holmberg, S. (2015). Democratic discontent in old and new democracies: Assessing the importance of democratic input and governmental output. *Political Studies*, 63(1), 18-37. <https://doi.org/10.1111/1467-9248.12170>
- Dahlberg, S. et Solevid, M. (2016). Does corruption suppress voter turnout? *Journal of Elections, Public Opinion and Parties*, 26(4), 489-510. <https://doi.org/10.1080/17457289.2016.1223677>
- Davis, C. L., Camp, R. A. et Coleman, K. M. (2004). The influence on party systems on citizens' perceptions of corruption and electoral response in Latin America. *Comparative Political Studies*, 37(6), 677-703. <https://doi.org/10.1177/0010414004265879>
- Devas, N. et Grant, U. (2003). Local government decision-making-citizen participation and local accountability: Some evidence from Kenya and Uganda. *Public Administration and Development*, 23(4), 307-316. <https://doi.org/10.1002/pad.281>
- Ebdon, C. et Franklin, A. (2006). Citizen participation in budgetary theory. *Public Administration Review*, 66(3), 437-447. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00600.x>
- Escaleras, M., Calcagno, P. T. et Shughart II, W. F. (2012). Corruption and voter participation. *Public Finance Review*, 49(6), 789-815. <https://doi.org/10.1177/1091142112446846>

- Fairbanks, J., Plowman, K. D. et Rawlins, B. L. (2007). Transparency in government communication. *Journal of Public Affairs: An International Journal*, 7(1), 23-37. <https://doi.org/10.1002/pa.245>
- Fisman, R. et Miguel, E. (2007). Corruption, norms, and legal enforcement: Evidence from diplomatic parking tickets. *Journal of Political Economy*, 115(6), 1020-1048. <https://doi.org/10.1086/527495>
- Fleming, C. et Barnhouse, B. (2006). *San Antonio: Customer service/ 311 – Call 311: Connecting citizens to local government case study series*. International City/County Management Association. [https://icma.org/sites/default/files/2157\\_.pdf](https://icma.org/sites/default/files/2157_.pdf)
- Florini, A. M. (2007). The battle over transparency. Dans A. Florini (dir.), *The right to know: Transparency for an open world* (p. 1-16). Columbia University Press.
- Fornell, C. et Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(2), 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Franklin, A. L., Ho, A. T. et Ebdon, C. (2009). Participatory budgeting in Midwestern States: democratic connection or citizen disconnection? *Public Budgeting & Finance*, 29(3), 52-73. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5850.2009.00936.x>
- Goudarzi, K. et Guenoun, M. (2010). Conceptualisation et mesure de la qualité des services publics dans une collectivité territoriale. *Politiques & management public*, 27(3), 31-54. <https://doi.org/10.4000/pmp.2986>
- Guenoun, M., Goudarzi, K. et Chandon, J.-L. (2016). Construction et validation d'un modèle hybride de mesure de la qualité perçue des services publics (QSP). *Revue internationale des sciences administratives*, 82(1), 223-243. <https://doi.org/10.3917/risa.821.0223>
- Green, A. (2011). Institutions matter, but in surprising ways: New evidence on institutions in Africa. *Kyklos* 64(1), 87-105. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6435.2010.00496.x>
- Habibov, N. (2016). Effect of corruption on healthcare satisfaction in post-Soviet nations: A cross-country instrumental variable analysis of twelve countries. *Social Science & Medicine*, 152, 119-124. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2016.01.044>
- Habibov, N., Afandi, E., Cheung, A. (2017). What is the effect of university education on chances to be self-employed in transitional countries? instrumental variable analysis of cross-sectional sample of 29 nations. *Int. Entrep. Manag. J.*, 13(2), 487-500.
- Habibov, N., Auchynnikava, A., Luo, R. (2019a). The effect of different types of education on the likelihood of employment in 29 post-communist countries of Eastern Europe and the former Soviet Union. *High. Educ. Ski. Work. Learn.* 9(4), 723-738. <https://doi.org/10.1007/s11365-016-0409-4>
- Habibov, N., Auchynnikava, A. et Lyu, Y. (2021). Association between “grease-the-wheel”, “sand-the-wheel”, and “cultural norm” motivations for making informal payments with satisfaction in public primary, secondary, and vocational education in 27 nations. *International Journal of Educational Development*, 80, 102320. <https://doi.org/10.1016/j.ijeducdev.2020.102320>
- Habibov, N. et Cheung, A. (2016). The impact of unofficial out-of-pocket payments on satisfaction with education in post-Soviet countries. *International Journal of Educational Development*, 49, 70-79. <https://doi.org/10.1016/j.ijeducdev.2016.02.002>
- Habibov, N., Fan, L. et Auchynnikava, A. (2019). The effects of corruption on satisfaction with local and national governments. Does corruption “grease the wheel”? *Europe-Asia Studies*, 71(1), 1-17. <https://doi.org/10.1080/09668136.2018.1562044>
- Hadjadj, H. (dir.) et Transparency International. (2002). *Combattre la corruption : enjeux et perspectives*. Karthala.
- Hassett, W. L. et Watson, D. J. (2003). Citizen surveys: A component of the budgetary process. *Journal of Public Budgeting, Accounting and Financial Management*, 15(4), 525-541. <https://doi.org/10.1108/JPBAFM-15-04-2003-B003>
- Heald, D. (2006). *Varieties of transparency*. Dans C. Hood et D. Heald (dir.), *Transparency: The key to better governance* (p. 25-43). Oxford University Press.
- Hiskey, J. et Seligson, M. (2003). Pitfalls of power to the people: Decentralization, local government performance, and system support in Bolivia. *Studies in Comparative International Development*, 37(4), 64-88. <https://doi.org/10.1007/BF02686272>
- Holzner, B. et Holzner, L. (2006). *Transparency in global change: The vanguard of the open society*. University of Pittsburgh Press.
- Huntington, S. P. (1968). *Political order in changing societies*. Yale University Press.

- Institut national de la statistique du Cameroun (INS). (2007). *Annuaire statistique du Cameroun*. République du Cameroun.
- Institut national de la statistique du Cameroun (INS). (2024). *Annuaire statistique du Cameroun*. République du Cameroun.
- Jahansoozi, J. (2006). Organization-stakeholder relationships: Exploring trust and transparency. *Journal of Management Development*, 25(10), 942-955. <https://doi.org/10.1108/02621710610708577>
- Jain, A. K. (2001). *The political economy of corruption*. Routledge.
- Jöreskog, K. G. (1971). Statistical analysis of sets of congeneric tests. *Psychometrika*, 36(6), 109-133. <https://doi.org/10.1007/BF02291393>
- Keele, L. (2007). Social capital and the dynamics of trust in government. *American Journal of Political Science*, 51(2), 241-254. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5907.2007.00248.x>
- Kelly, J. M. (2003). Citizen satisfaction and administrative performance measures: Is there really a link? *Urban Affairs Review*, 38(6), 855-866. <https://doi.org/10.1177/1078087403038006005>
- King, C. S., Feltey, K. M. et O'Neill, B. (1998). The question of participation: Toward authentic public participation in public administration. *Public Administration Review*, 58(4), 317-326. <https://doi.org/10.2307/977561>
- Kostadinova, T. (2009). Abstain or rebel: Corruption perceptions and voting in East European elections. *Politics and Policy*, 37(4), 691-714. <https://doi.org/10.1111/j.1747-1346.2009.00194.x>
- Kostadinova, T. (2012). *Political corruption in Eastern Europe: Politics after communism*. Lynne Rienner.
- Kostadinova, T. et Kmetty, Z. (2018). Corruption and political participation in Hungary: Testing models of civil engagement. *East European Politics and Societies and Cultures*, 33(3), 555-578. <https://doi.org/10.1177/0888325418800556>
- Kweit, M. G. et Kweit, R. W. (2007). Participation, perception of participation, and citizen support. *American Politics Research*, 35(3), 407-425. <https://doi.org/10.1177/1532673X06296206>
- Lee, W. et Guven, C. (2013). Engaging in corruption: The influence of cultural values and contagion effects at the microlevel. *Journal of Economic Psychology*, 39, 287-300. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2013.09.006>
- Leff, N. (1964). Economic development through bureaucratic corruption. *American Behavioral Scientist*, 8(3), 8-14. <https://doi.org/10.1177/000276426400800303>
- Lim, J. W. (1996). Relationship marketing and relationship merit. *Korean Marketing Research*, 7(1), 173-195. <https://doi.org/10.1177/000276426400800303>
- Manzetti, L. et Wilson, C. J. (2007). Why do corrupt governments maintain public support? *Comparative Political Studies*, 49(8), 949-970. <https://doi.org/10.1177/0010414005285759>
- Mbassi, J. C. (2018). *Services délivrés et satisfaction du citoyen-client : une analyse dans les collectivités territoriales décentralisées* (Thèse de doctorat). Université de Douala.
- McCann, J. A. et Dominguez, J. I. (1998). Mexicans react to electoral fraud and political corruption: An assessment of public opinion and voting behavior. *Electoral Studies*, 17(4), 483-503. [https://doi.org/10.1016/S0261-3794\(98\)00026-2](https://doi.org/10.1016/S0261-3794(98)00026-2)
- Miller, T. I. et Miller, M. A. (1991). *Citizen surveys: How to do them, how to use them, what they mean*. International City/County Management Association.
- Miller, W. L., Grodeland, A. et Koshechikina, T. (2001). *A culture of corruption? Coping with government in post-communist Europe*. Central European University Press.
- Minfegue, C. (2016). La participation citoyenne en contexte local au Cameroun : entre demande de légitimité, efficacité versatile et tensions politiciennes. *African Sociological Review*, 20(2), 61-88. <https://www.jstor.org/stable/90001856>
- Ministère de l'Administration territoriale et de la Décentralisation (MINATD). (2017). *Annuaire statistique*. République du Cameroun.
- Neshkova, M. I. et Kalesnikaitė, V. (2019). Corruption and citizen participation in local government: Evidence from Latin America. *Governance*, 32(4), 677-693. <https://doi.org/10.1111/gove.12401>

- Nye, J. S. (1967). Corruption and political development: A cost-benefit analysis. *American Political Science Review*, 61(2), 417-427. <https://doi.org/10.2307/1953254>
- Oliver, R. W. (2004). *What is transparency?* McGraw Hill.
- Olsson, S. A. (2014). *Corruption and political participation: A multilevel analysis* (QoG Working Paper Series 2014 :12). Sweden University of Gothenburg.
- 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. <https://www.marketeurexpert.fr/wp-content/uploads/2023/12/servqual.pdf>
- Park, H. et Blenkinsopp, J. (2011). L'influence de la transparence et de la confiance dans la relation entre corruption et satisfaction du citoyen. *Revue internationale des sciences administratives*, 77(2), 251-273. <https://doi.org/10.3917/risa.772.0251>
- Pasquier, M. et Villeneuve, J.-P. (2007). Les entraves à la transparence documentaire : établissement d'une typologie et analyse des comportements organisationnels conduisant à empêcher ou à restreindre l'accès à l'information. *Revue internationale des sciences administratives*, 73(1), 163-180. <https://doi.org/10.3917/risa.731.0163>
- Pathak, R. D., Singh, G. et Belwal, R. (2008). E-governance, corruption and public service delivery: A comparative study of Fiji and Ethiopia. *Journal of Administration and Governance*, 3(1), 65-79. <https://www.researchgate.net/publication/228900368>  
[E-governance corruption and public service delivery A comparative study of Fiji and Ethiopia](https://doi.org/10.1017/S1755773917000200)
- Pellegata, A. et Memoli, V. (2018). Corruption and satisfaction with democracy: The conditional role of electoral disproportionality and ballot control. *European Political Science Review*, 10(3), 393-416. <https://doi.org/10.1017/S1755773917000200>
- Piotrowski, S. J. (2007). *Governmental transparency in the path of administrative reform*. State University of New York Press.
- Piotrowski, S. J. et Van Ryzin, G. G. (2007). Citizen attitudes toward transparency in local government. *The American Review of Public Administration*, 37(1), 306-323. <https://doi.org/10.1177/0275074006296777>
- Prat, A. (2006). The more closely we are watched, the better we behave. Dans C. Hood et D. Heald (dir.), *Transparency: The key to better governance* (p. 91-103). Oxford University Press.
- Ralchev, P. (2004). The role of civil society in fighting corruption and organized crime in Southeast Europe. *Southeast European and Black Sea Studies*, 4(2), 325-331. <https://doi.org/10.1080/1468385042000247600>
- Rawlins, B. L. (2008). Measuring the relationship between organizational transparency and employee trust. *Public Relations Journal*, 2(2), 1-21. <http://hdl.lib.byu.edu/1877/2087>
- Risner, G. et Bergan, D. (2012). The perils of participation: The effect of participation messages on citizens' policy support. *Journal of Public Transportation*, 15(2), 137-156. <https://doi.org/10.5038/2375-0901.15.2.7>
- Robbins, M. D., Simonsen, B. et Shepard, E. (2009). Citizens, budgets and performance measures: A case study of West Hartford, Connecticut. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, 21(3), 426-433. <https://doi.org/10.1108/JPBAFM-21-03-2009-B004>
- Roberts, N. (2004). Public deliberation in an age of direct citizen participation. *The American Review of Public Administration*, 34(4), 315-353. <https://doi.org/10.1177/0275074004269288>
- Roussel, P., Durrieu, F., Campoy, E. et El Akremi, A. (2002). *Méthodes d'équations structurelles : recherche et applications gestion*. Economica.
- Sabadie, W. (2003). Conceptualisation et mesure de la qualité perçue d'un service public. *Recherche et Applications en marketing*, 18(1), 1-18. <https://doi.org/10.1177/076737010301800101>
- Santap, S. M. et Mohamud, M. A. (2020). Citizens' satisfaction with government in a highly corrupt public life: Role of trust in democracy and civil society participation in Somalia. *Journal of Asian and African Studies*, 55(5), 762-779. <https://doi.org/10.1177/0021909619900193>
- Setiyono, B. et McLeod, R. H. (2010). Civil society organisations' contribution to the anti-corruption movement in Indonesia. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 46(3), 347-370. <https://doi.org/10.1080/00074918.2010.522504>
- Smith, D. (2008). *A culture of corruption: Everyday deception and popular discontent in Nigeria*. Princeton University Press.

- Stockemer, D., Lamontagne, B. et Scruggs, L. (2013). Bribes and ballots: The impact of corruption on voter turnout in democracies. *International Political Science Review*, 34(1), 74-90. <https://doi.org/10.1177/0192512111419824>
- Sundström, A. et Stockemer, D. (2015). Regional variation in voter turnout in Europe: The impact of corruption perceptions. *Electoral Studies*, 40, 158-169. <https://doi.org/10.1016/j.electstud.2015.08.006>
- Svolik, M. W. (2013). Learning to love democracy: Electoral accountability and the success of democracy. *American Journal of Political Science*, 57(3), 685-702. <https://doi.org/10.1111/ajps.12005>
- Theiss-Morse, E. et Hibbing, J. R. (2005). Citizenship and civic engagement. *Annual Review of Political Science*, 8, 227-249. <https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.8.082103.104829>
- Transparency International. (2023). *Corruption Perceptions Index 2023*. <https://www.transparency.org/en/cpi/2023>
- Van Ryzin, G. G. (2006). Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4), 599-611. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui058>
- Van Ryzin, G. G., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L. et Martinez, E. (2004). Drivers and consequences of citizen satisfaction: An application of the American Customer Satisfaction Index Model to new city. *Public Administration Review*, 64(3), 286-296. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00377.x>
- Villoria, M., Van Ryzin, G. G. et Lavena, C. F. (2013). Social and political consequences of administrative corruption: A study of public perceptions in Spain. *Public Administration Review*, 73(1), 85-94. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02613.x>
- Warren, M. E. (2004). What does corruption mean in a democracy? *American Journal of Political Science*, 48(2), 328-343. <http://dx.doi.org/10.1111/j.0092-5853.2004.00073.x>
- Weitz-Shapiro, R. (2008). The local connection: Local government performance and satisfaction with democracy in Argentina. *Comparative Political Studies*, 41(3), 285-308. <https://doi.org/10.1177/001041400629717>
- Wu, W. N. et Jung, K. (2016). A missing link between citizen participation, satisfaction, and public performance: Evidences from the city and county of San Francisco. *Journal of Public Sector Performance Management*, 4(2), 392-410. <https://doi.org/10.1504/IJPSPM.2016.079720>
- Zakaria, P. (2013). Is corruption an enemy of civil society? The case of Central and Eastern Europe. *International Political Science Review*, 34(4), 351-371. <https://doi.org/10.1177/0192512112466880>
- Zaloznaya, M. (2012). Organizational cultures as agents of differential association: Explaining the variation in bribery practices in Ukrainian universities. *Crime, Law and Social Change*, 58, 295-320. <https://doi.org/10.1007/s10611-012-9386-x>

