

# RESUME DE THESE

Discipline : Management de la Qualité

Spécialité : Gestion de la qualité

UFR : Management de la Qualité, Productivité et Gestion de l'Entreprise

Responsable de l'UFR : Professeur Saïd BARRIJAL

Directeurs de thèse : Pr. Saïd BARRIJAL

Prénom & Nom du candidat : Ebrahim KERAK

Titre de la thèse :

*« Evaluation et amélioration de la qualité des services : Cas d'un organisme gestionnaire d'assurance maladie au Maroc »*

## Résumé :

Avec la mondialisation et la globalisation des échanges qui rendent le marché mondial libre, dépourvu de monopole et de protection réglementaire, cette tendance a pour effet d'amener d'anciens monopoles locaux à affronter une concurrence féroce chez eux. Le Maroc n'échappe pas à cette logique, plusieurs secteurs (télécommunications, assurances,...) se combattent déjà pour subsister. Dans ce contexte, les Organismes Gestionnaires d'Assurance Maladie (OGAM) publics doivent relever le défi et conquérir les entreprises privées pour augmenter le nombre d'établissements affiliés et le nombre d'assurés.

Dans ce travail, nous avons décrit les concepts clés de notre recherche: Qualité, Service, QdS et satisfaction ainsi que les différents modèles et approches relatifs à la mesure et à l'évaluation de la QdS. Ensuite, nous avons spécifié le terrain de la recherche : OGAM, qui en constitue le cœur de ce travail, et leurs particularités. Notre constat révèle qu'il n'existe pas un cadre théorique ou un modèle idéal et générique pour évaluer et mesurer la QdS par le niveau de satisfaction des clients. Tout dépend de type et de la taille de l'organisme, de son secteur d'activité, de la culture et de l'environnement dans lequel est installé. Pour cela nous avons développé un modèle spécifique aux OGAM marocains. Le modèle proposé est le modèle "AORT" son application a été réalisée dans un OGAM public, considéré comme étant "leader" dans le domaine d'assurance maladie et de prévoyance sociale au Maroc. A partir des résultats de cette étude et des attentes des bénéficiaires nous avons proposé des actions d'amélioration de la QdS offerts par l'organisme.

Partant de la logique, qu'on ne peut pas améliorer la QdS et la satisfaction des clients externes sans rendre compte des attentes et de la satisfaction des clients interne (personnel), et dans l'objectif de répondre parfaitement à la question de recherche, cette thèse traite un autre volet: celui de la qualité de vie au travail des employés (QvT). A ce niveau, nous avons présenté les résultats de 2 études complémentaires. L'une est d'ordre général et porte sur l'évaluation de la QvT par la mesure de niveau de satisfaction des employés. L'autre est plus spécifique et traite les conditions de travail sur écran et leur impact sur la santé des opérateurs de saisie. Pour une meilleure QdS et une meilleure QvT, nous avons proposé une nouvelle approche organisationnelle des processus clés de l'OGAM basée sur le "Balanced Scorecard" et l'approche processus. Par ailleurs, l'amélioration de la QdS et de la satisfaction des clients externes passe par l'amélioration des conditions de travail, une bonne QvT et par la satisfaction des clients internes ainsi qu'une organisation efficace des processus internes.

**Mots clés:** Organisme Gestionnaire d'Assurance Maladie, Qualité des services, qualité de vie au travail, travail sur écran, assurance maladie, "Balanced Scorecard".