

Détermination des sous-dimensions de la qualité de service de la police de circulation routière dans le contexte congolais

Determination of the sub-dimensions of road traffic police service quality in the Congolese context

BIMINA N. Stéphanie

Doctorante

Institut Supérieur Pédagogique de la Gombe

République Démocratique du Congo

sbimina@gmail.com

AYIKWA L. Christian

Enseignant chercheur

Université Protestante au Congo

République Démocratique du Congo

chrisayikw@yahoo.fr

MBENDE M. Nathan

Doctorant

Enseignant chercheur

Université Protestante au Congo

République Démocratique du Congo

nathanmbende4@gmail.com

TUMBA T. Dieudonné

Chercheur indépendant

République Démocratique du Congo

tshinyambo@gmail.com

Date de soumission : 11/08/2023

Date d'acceptation : 29/09/2023

Pour citer cet article :

BIMINA N. S. & al. (2023) «Détermination des sous-dimensions de la qualité de service de la police de circulation routière dans le contexte congolais», Revue Internationale des Sciences de Gestion « Volume 6 : Numéro 4 » pp : 38 - 51

Résumé

Cette étude a utilisé une analyse d'exploration des facteurs afin de déterminer le nombre de dimensions pouvant mesurer la qualité de service rendue par la police de circulation routière dans le contexte de la RD Congo, plus précisément la ville de Kinshasa. Pour ce faire, les 40 items du SERVQUAL ont mesuré les attentes des automobilistes ainsi que leur perception sur la performance des policiers de circulations routières. Les données recueillies d'un échantillon aléatoire de 1500 automobilistes obtenu en procédant à une méthode de stratification en plusieurs étapes ont été analysées en utilisant les techniques d'analyse des facteurs et Cronbach Alpha afin de déterminer le nombre de dimensions du SERVQUAL dans le contexte du Congo ainsi qu'identifier les items susceptibles d'être supprimés en vue de mesurer pertinemment la qualité de service de la police congolaise de circulation routière. Il en ressort que les attentes des automobilistes sur la qualité de service de la police de circulation routière sont expliquées par quatre facteurs et non cinq tandis que la performance perçue est déterminée par huit facteurs avec nécessité de supprimer deux items. Une recommandation est faite de recourir à la structure de l'instrument proposée par cette étude pour mesurer la qualité de service de la police de circulation routière en RD Congo.

Mots clés : Attentes ; Performance perçue ; Police de circulation routière ; République Démocratique du Congo ; SERVQUAL.

Abstract

This study used an analysis of exploration of the factors in order to determine the number of dimensions that can measure the quality of service rendered by the traffic police in the context of the DR Congo, more precisely the city of Kinshasa. To do this, the 40 items of SERVQUAL measured the expectations of motorists as well as their perception of the performance of road traffic police. Data collected from a random sample of 1500 motorists obtained by performing a multi-step stratification method were analyzed using factor analysis and Cronbach Alpha techniques to determine the number of dimensions of SERVQUAL in the context of Congo as well as identify items likely to be deleted in order to effectively measure the service quality of the Congolese road traffic police. It shows that the expectations of motorists on the quality of road traffic police service are explained by four factors and not five, while the perceived performance is determined by eight factors with the need to delete two items. A recommendation is made to use the structure of the instrument proposed by this study to measure the quality of service of the traffic police in DR Congo.

Keywords : Expectations; Perceived performance; Road traffic police; Democratic Republic of Congo ; SERVQUAL

Introduction

A travers le monde, les automobilistes ne cessent de se plaindre, à tort ou à raison, des comportements non-éthiques et des mauvaises pratiques des officiers de la police de circulation routière, altérant leur confiance en cette dernière (Ayikwa, De Jager, Rankhumise, & Jaroenwanit, 2023). Ceci est d'autant vrai que les automobilistes congolais racontent leurs calvaires quotidiens au moment de prendre la route par des tracasseries qui le plus souvent se traduisent par des rançonnements ou raquettes de la part des agents en uniforme (Ali, 2018). La détérioration de la rencontre automobiliste-policier résulte inexorablement à une insatisfaction des usagers de la route. Pire encore, outre l'incivisme constaté dans le chef des chauffeurs au volant et des agents de police de circulation routière, le manque de marquage de bandes de circulation et signalisations routières sont bien souvent la cause d'accidents, parfois mortels. En effet, la ville de Kinshasa a enregistré, rien que pour l'année 2019, 1152 cas d'accidents dont 290 mortels, 459 blessés graves, 225 blessés légers, 178 dégâts matériels irréparables et 364 réparables. Une situation qui s'est empirée l'année suivante avec un total de 1248 accidents dont 412 mortels (ACP, 2021). Ainsi, il est impérieux de rencontrer les attentes des automobilistes par le truchement des techniques managériales qui considèrent une approche orientée client qui devrait se focaliser sur un accroissement de la performance perçue des automobilistes sur la qualité du service rendu par la police de circulation routière (Baredes, 2022).

Une remédiation de cette situation, ainsi que d'autres non-énumérées, par les autorités en charge du secteur des transports routiers, devrait prendre en considération six dimensions similaires en rapport avec les attentes et la performance perçue du service offert par la police de circulation routière (Mabika Nzyengui, 2022). Il s'agit de la tangibilité, la fiabilité, la rapidité, la réactivité, l'assurance et l'empathie (Danjuma, Bawuro, Vassumu, & Habibu, 2023). Cependant, le contexte particulier dans lequel un phénomène prend place influe sur la manière de l'appréhender. D'où, la présente étude se propose de mener une analyse factorielle exploratoire (AFE) pour confirmer ou infirmer la nécessité de considérer les six dimensions susmentionnées dans la détermination des attentes et performance perçue des automobilistes dans le contexte de la république démocratique du Congo. Pour ce faire, elle répondra à la question suivante :

- Combien de dimensions permettent de comprendre les attentes et la performance perçue de la police de circulation routière par les automobilistes kinois ?

En vue d'atteindre l'objectif que s'assigne cette étude, une méthodologie quantitative a été adoptée. En effet, une revue de la littérature extensive a permis de collecter les questions utilisées dans la mesure de la qualité de service du Traffic routier. Seul les questions des instruments préalablement validés dans d'autres études ont été retenus pour être incluses dans le questionnaire de la présente étude. Une fois finalisé, ce dernier a été administré à des automobilistes choisis de manière aléatoire en recourant aux techniques d'échantillonnage non-probabilistes. Les données collectées ont été analysées statistiquement par la suite en recourant au logiciel SPSS version 28 qui a permis de conduire une étude exploratoire des facteurs.

1. Revue de la littérature

La notion de «qualité» revient avec insistance dans tous les secteurs, plus particulièrement dans celui des services (Elegbede & Nouatin, 2023). Elle s'avère être un facteur important de rétention de la clientèle et d'attraction des prospects d'où la nécessité pour les organisations, qu'elles soient-elles, de s'engager dans une interaction permanente avec leurs clients (Hilmi, 2022). Son importance vaut son peson d'or aussi bien pour les services privés que publics comme la qualité de service de la police de circulation routière qui fait l'objet de la présente étude car, le but ultime de ce service public est de garder le niveau de satisfaction des usagers de la route à un niveau élevé à travers une performance qui excède leurs attentes (Wirtz & Lovelock, 2016). Le niveau de satisfaction le plus élevé, appelé «niveau de service idéal», est atteint lorsque la performance perçue du service de police de la circulation dépasse le niveau de service souhaité par les automobilistes, tandis qu'un rapport de force équivalent entre les attentes et la performance perçue aboutit à un niveau jugé «satisfaisant» (Mabika Nzyengui, 2022).

Pour mesurer la qualité d'un service ou d'une organisation, l'instrument le plus utilisé est le SERVQUAL, développé sur la base du modèle "gap" proposé par Parasuraman et al. (1985). Ce modèle élaboré aide à combler le fossé entre les attentes et les besoins des clients en prenant en compte cinq dimensions que sont : la fiabilité, l'assurance, la tangibilité, l'empathie et la réceptivité.

Tableau 1: Les dimensions de SERVQUAL

Dimensions	Explication des dimensions
Tangibilité	- la modernité et l'attrait visuel des locaux ; - la concordance de l'apparence des locaux avec les types de service fourni ; - l'apparence des employés et l'attrait de leurs tenus.
Fiabilité	- La capacité à accomplir une promesse dans un délai convenu ; - La capacité du personnel à aider les clients ; - Précision de l'information donnée.
Réceptivité	- Enoncer aux clients le délai de l'accomplissement du service ; - Déterminer le type d'occupation de chaque employé et son impact sur la rapidité d'exécution du service.
Assurance	- Confiance du consommateur vis-à-vis de l'entreprise ; - La politesse des employés ; - Soutien apporté par l'entreprise à ses employés.
Empathie	- L'attention accordée par le personnel au client ; - La compréhension des besoins des consommateurs ; - La prise en compte des intérêts des consommateurs.

Source: Adapté de MABIKA NZYENGUI, M.S.W. (2022). Revue des fondements théoriques et des modèles de mesure pour une meilleure appréhension du concept de satisfaction client. Revue Française d'Economie et de Gestion. 3(11), 443 -458.

Cependant, une étude conduite au Portugal dans le contexte de la qualité de service de la police de circulation routière par Sarrico et cie (2013) ont conclu que les 40 items mesurant la qualité de service étaient repartis en six dimensions et non cinq en libellant la nouvelle dimension «promptitude». D'où la pertinence de mener une étude factorielle exploratoire afin de pouvoir déterminer le nombre des dimensions qui composent les attentes et la performance perçue des automobilistes kinois en rapport avec la qualité de service de la police de circulation routière étant donné que les réalités liées à l'environnement congolais diffèrent de celles où les études précédentes furent menées. Ainsi, les managers de la police pourront mieux comprendre les facteurs qui expliquent la perception des automobilistes sur la qualité de service que le département des transports routiers fournie afin de prendre les décisions idoines en vue d'une amélioration.

2. Méthode

2.1 Participants et méthode d'échantillonnage

La population mère de cette étude étant l'ensemble de conducteurs d'engins motorisés de la ville province de Kinshasa, 1500 automobilistes ont accepté de participer volontairement et en toute anonymité à la présente étude en signant au préalable un formulaire de consentement. Ils

furent invités par la suite à répondre au questionnaire d'enquête administrer par une équipe d'interviewers recrutés et formés pour le besoin de la cause. La sélection des participants s'est faite de manière aléatoire recourant aux techniques d'échantillonnage non-probabilistes qui donne la chance à toute personne de la population sous étude d'y participer. La méthode utilisée pour déterminer l'échantillon fut une stratification en plusieurs étapes qui a vu la ville de Kinshasa divisée en quatre districts qui la compose à savoir : Funa, Lukunga, Mont-amba et Tshangu. Par la suite chaque district fut divisé en nombre de municipalités qui la compose, lesquelles furent tirées au sort afin d'y sélectionner au hasard l'unité d'analyse de cette étude. Les résultats de statistiques descriptives au Tableau 1 indiquent que l'échantillon fut composé des hommes (75.9%) et des femmes (24.1%), âgés en majorité entre 18 et 29 ans (37.6%) révolus et possédant un diplôme de graduat (26.5) avec une expérience de conduite inférieure à 10 années.

Tableau 2: Statistiques descriptives

<i>Caractéristique</i>	<i>Socio descripteur</i>	<i>Fréquence</i>	<i>Pourcentage</i>
Sexe	Masculin	1139	75.9
	Féminin	361	24.1
Age	18-29 ans	564	37.6
	30-44 ans	545	36.3
	45-59 ans	305	20.3
	60 ans ou plus	86	5.7
Niveau d'études	Primaire	125	8.3
	Secondaire	362	24.1
	Graduat	398	26.5
	Licence ou plus	378	25.2
	Préfère ne pas répondre	237	15.9
Années d'expérience au volant	<10 ans	928	61.9
	10-20 ans	436	29.1
	>20 ans	136	9.0
N		1500	100.0

Source: Notre enquête

2.2 Questionnaire d'enquête

Dans cette étude, outre les caractéristiques biographiques qui ont été capturées pour profiler les participants, le questionnaire était composé de deux parties principales. La première partie a mesuré les attentes des automobilistes kinois en rapport avec la qualité de service rendu par la police de circulation routière tandis que la seconde s'est penchée sur leurs performances au regard des six dimensions considérées par cette étude. Les items compris dans le questionnaire émanent d'autres études ayant traité de la question telles que Sarrico et al.

(2013) et Setiadjit & Utomo (2016). Les six dimensions - tangibilité (7 items), fiabilité (8 items), rapidité (6 items), réceptivité (8 items), assurance (5 items) et empathie (6 items) - ont été évaluées sur une échelle de Likert de cinq points allant de «pas du tout important - 1» à «très important - 5» pour les attentes, et de «pas du tout bon - 1» à «excellent - 5» pour la performance perçue.

2.3 Analyse factorielle exploratoire (AFE)

L'analyse factorielle appliquée (AF) a exploré la structure théorique sous-jacente des attentes des automobilistes sur la qualité de service de la police de circulation routière ainsi que la performance perçue y relative en regroupant les éléments dans un ensemble de données (facteur) sur la base de fortes corrélations grâce à l'utilisation de l'analyse en composantes principales (ACP) et de la méthode d'extraction de rotation varimax orthogonale (Tabachnick & Fidell, 2019). L'adéquation des données pour procéder à la AF et l'adéquation de l'échantillon ont été déterminées par Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) et le test de Bartlett pour la sphéricité et le déterminant. Le coefficient KMO de 0,986 bien au-dessus du niveau acceptable de 0,5 suggérant que les données étaient suffisantes pour conduire une analyse factorielle exploratoire (AFE). Le test de Bartlett pour la sphéricité $X^2(780) = 44332,338$ était significatif à $p < 0,000$, ce qui montre qu'il existait des relations schématiques entre les éléments tandis qu'un déterminant de la matrice de corrélation de $1080E-13$ démontrait l'absence de colinéarité comme démontré au **Tableau 2**. Par conséquent, il est prouvé que la taille de l'échantillon de l'étude (1500) était appropriée pour la réalisation de l'AFE.

Tableau 3: KMO, Bartlett's Test et Determinant

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.986
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	44332.338
	df	780
	Sig.	0.000
Determinant		1,080E-13

Source: Nos analyses

Après avoir effectué l'AFE en rapport avec les attentes des automobilistes sur la qualité de service de la police de circulation routière et des tests de fiabilité à l'aide du logiciel SPSS version 26, tous les 40 items mesurant les six dimensions initiales susmentionnées ont été retenus mais repartis en seulement quatre dimensions comme indiqué dans le Tableau 3. Les critères de leur éligibilité furent soit un chargement factoriel ≥ 0.3 et/ou une corrélation < 0.9

avec un autre item au sein de la même dimension, évitant un problème de colinéarité ou parce que son exclusion n'augmente pas les estimations de cohérence interne (Alpha de Cronbach-AC). Ainsi, compte tenu de la procédure de modélisation par équation structurelle, les items chargeant dans le même facteur expliquant une variable latente ont été combinés comme mesure de la dimension sous-jacente qu'ils représentent (Streiner & Norman, 2003). Par conséquent, le premier facteur identifié mesurant une des dimensions des attentes des automobilistes comporte 28 items, le second 5 items, le troisième 4 items et enfin le quatrième facteur avec 3 items. Toutes les quatre nouvelles dimensions identifiées des attentes des automobilistes ont démontré des coefficients de Cronbach Alpha (0,973 ; 0,869 ; 0,749 et 0,713) supérieurs au seuil de 0,5 requis, démontrant leur fiabilité.

Tableau 4: Matrice de composants pivotée – Attentes des automobilistes sur la qualité de service de la police de circulation routière

		FC	AC (SIS)
Facteur 1			0.973
	Agents PCR exécutent le travail sans erreurs ni échecs	0.767	
	Agents PCR sont compétents et professionnels	0.746	
	Agents PCR sont toujours prêts à aider	0.743	
	Agents PCR démontrent un engagement à résoudre les problèmes présentés par le citoyen	0.734	
	Agents PCR sont dignes de confiance	0.729	
	Agents PCR comprennent les besoins spécifiques du citoyen	0.725	
	Agents PCR se comportent cordialement avec le citoyen	0.719	
	La prestation de services est équitable pour tous	0.697	
	Vous vous sentez en sécurité dans votre interaction avec les agents PCR	0.674	
	Les bureaux sont tous dotés en personnel et prêts à servir pour traiter les dossiers	0.662	
	Agents PCR fournissent des directives adéquates	0.641	
	Les promesses sont tenues par les agents PCR	0.632	
	Agents PCR ne sont jamais trop occupés pour répondre à vos demandes	0.628	
	Agents PCR ont vos meilleurs intérêts à cœur	0.623	
	Agents PCR accordent une attention individualisée au citoyen	0.617	
	Indications directionnelles sont claires (montre clairement où aller)	0.616	
	Agents PCR démontrent une détermination à fournir le meilleur service	0.614	
	Agents PCR montrent leur disponibilité et intérêt à répondre aux questions des automobilistes	0.596	
	Agents PCR effectuent le service correctement du premier coup	0.587	
	Agents PCR manifestent un intérêt sincère à résoudre vos problèmes	0.580	
	Agents PCR démontrent des connaissances suffisantes pour répondre aux questions sur le service	0.580	
	Agents PCR servent les automobilistes rapidement	0.540	
	Agents PCR sont rapides à l'exécution de leurs tâches	0.540	
	Agents PCR vous informent lorsque les services seront exécutés	0.540	
	Agents PCR informent de ce qu'il fait dans l'exécution de leurs tâches	0.528	
	Les files d'attente sont relativement courtes et gérables	0.499	

	Tenir des registres précis	0.453	
	Agent PCR informe à propos de la procédure	0.451	
Facteur 2			0.869
	Les bureaux possèdent des stations de test oculaire dotées en personnel et prêtes à servir	0.740	
	Possède des équipements bien maintenus	0.635	
	Possède des équipements modernes	0.602	
	Documents/formulaires sont captivants	0.566	
	Les bureaux sont tous dotés de moyens de paiement rapides	0.508	
Facteur 3			0.749
	Agents PCR utilisent un langage clair et simple	0.728	
	Les informations et documents fournis sont faciles à comprendre	0.640	
	Agents PCR ont une étiquette de nom pour une identification facile	0.517	
Facteur 4	Agents PCR ont des heures d'ouverture qui vous conviennent	0.484	0.713
	Agents PCR ont une belle apparence	0.817	
	Agents PCR sont bien habillés	0.775	
	Bureaux PCR sont beaux à voir	0.525	

FC = facteur de chargement ; AC = Alpha de Cronbach ; SIS = Si item supprimé ; Seuil de CA = 0.5

Source: Nos analyses

Quant à l'AFE de la performance perçue par les automobilistes de la qualité de service offert par la police de circulation routière et des tests de fiabilité les résultats indiquent au Tableau 4 que huit facteurs sont identifiés dont le premier (F1) et le cinquième (F5) ont chacun un item en leur sein supprimé car leur présence au sein de leurs facteurs respectifs diminue le coefficient de Alpha de Cronbach. En effet, la suppression de l'item "Agents PCR ont des heures d'ouverture qui vous conviennent" permet de faire passer le coefficient Alpha de Cronbach de F1 de 0,865 à 0,870, tandis que celle de "Documents/formulaires sont captivants" augmente le coefficient Alpha de Cronbach de F5 de 0,670 à 0,672.

Tableau 5 : Matrice de composants pivotée – Performance perçue des automobilistes sur la qualité de service de la police de circulation routière

		FC	AC (SIS)
F 1			0.865
	Agents PCR démontrent un engagement à résoudre les problèmes présentés par le citoyen	0.661	
	Agents PCR comprennent les besoins spécifiques du citoyen	0.652	
	Agents PCR ont vos meilleurs intérêts à cœur	0.635	
	Vous vous sentez en sécurité dans votre interaction avec les agents PCR	0.589	
	Agents PCR se comportent cordialement avec le citoyen	0.584	
	Agents PCR sont dignes de confiance	0.555	
	Agents PCR accordent une attention individualisée au citoyen	0.498	
	Agents PCR ont des heures d'ouverture qui vous conviennent	0.428	(0.870)
	Agents PCR sont toujours prêts à aider	0.418	

	Agents PCR exécutent le travail sans erreurs ni échecs	0.417	
F2			0.832
	Les promesses sont tenues par les agents PCR	0.675	
	Agents PCR effectuent le service correctement du premier coup	0.639	
	Agents PCR démontrent une détermination à fournir le meilleur service	0.637	
	Agents PCR manifestent un intérêt sincère à résoudre vos problèmes	0.613	
	La prestation de services est équitable pour tous	0.435	
	Possède des équipements bien entretenus	0.419	
	Tenir des registres précis	0.380	
	Agents PCR servent les automobilistes rapidement	0.325	
F3			0.753
	Les files d'attente sont relativement courtes et gérables	0.651	
	Agents PCR vous informent lorsque les services seront exécutés	0.545	
	Agents PCR démontrent des connaissances suffisantes pour répondre aux questions sur le service	0.517	
	Agents PCR sont compétents et professionnels	0.419	
	Agents PCR ne sont jamais trop occupés pour répondre à vos demandes	0.417	
	Agents PCR montrent leur disponibilité et intérêt à répondre aux questions des automobilistes	0.362	
F4			0.670
	Les bureaux sont tous dotés de moyens de paiement rapides	0.610	
	Les bureaux sont toutes dotées en personnel et prêtes à servir pour traiter les dossiers	0.523	
	Agents PCR fournissent des directives adéquates	0.468	
	Bureaux PCR sont beaux à voir	0.431	
F5			0.643
	Agents PCR sont bien habillés	0.729	
	Agents PCR ont une belle apparence	0.694	
	Documents/formulaires sont captivants	0.514	(0.672)
F6			0.690
	Indications directionnelles sont claires (montre clairement où aller)	0.670	
	Les informations et documents fournis sont faciles à comprendre	0.558	
	Agents PCR utilisent un langage clair et simple	0.519	
	Possède des équipements modernes	0.517	
F7			0.572
	Agent PCR informe à propos de la procédure	0.576	
	Agents PCR informent de ce qu'il fait dans l'exécution de leurs tâches	0.516	
	Agents PCR sont rapides à l'exécution de leurs tâches	0.476	
			0.525
F8	Agents PCR ont une étiquette de nom pour une identification facile	0.693	
	Les bureaux possèdent des stations de test oculaire dotées en personnel et prêtes à servir	0.665	

F = Facteur ; FC = facteur de chargement ; AC = Alpha de Cronbach ; SIS = Si item supprimé ; Seuil de CA = 0.5 ; Item ombragé = supprimé du facteur

Source: Nos analyses

Conclusion

Il est un secret de polichinelle que pour solutionner un problème, il faut en comprendre la cause afin de s'y attaquer plutôt que la conséquence qu'elle engendre. Ainsi, l'appréhension des attentes des automobilistes et leur performance perçue sur la qualité de service de la police de circulation routière requiert d'en identifier les dimensions sous-jacentes afin de proposer des solutions idoines et adaptées pour résoudre les problèmes des accidents et expériences négatives des rencontres automobilistes-policiers sur les routes. Quoique les théories répandues sur la qualité de service dans le secteur de la circulation routière informent que les attentes et la performance perçue possèdent six dimensions sous-jacentes chacune, la présente étude démontre à contrario grâce à une AFE et tests de fiabilité (AC) que les attentes des automobilistes ont quatre dimensions sous-jacentes et la performance perçue possède, quant à elle, huit dimensions sous-jacentes dans le contexte de La RD Congo.

Quoiqu'il n'existe que très peu de recherche sur les dimensions susceptibles d'aider les managers à appréhender les attentes des automobilistes et la performance perçue qu'ils ont du service rendu par la police de circulation routière, cette étude permet de mettre en exergue l'importance de la contextualisation des instruments de mesure dans le domaine sous étude. En effet, En remettant en question les cinq dimensions proposées par Parasutaman et al. (1995), Sarrico et al. (2013) ont démontré l'importance de considérer une nouvelle dimension qu'est la «la promptitude». Ceci fut une alerte que la présente étude a considéré d'où plutôt que de recourir à l'élaboration des stratégies managériales du département des transports basées sur cinq ou six dimensions, elle a tenu à identifier les dimensions qui cadrent le mieux avec la perception des automobilistes kinois. Ainsi, cette étude recommande aux paires qui conduiront des études dans des environnements similaires à celui de Kinshasa de considérer l'instrument que propose cette étude. Il en va de même pour les managers des départements de transport qui doivent concevoir des services et la formation des agents de la police routière en considérant les dimensions identifiées dans cette recherche plutôt que d'appliquer de manière systématique et aveugle les propositions faites par Parasutaman et al. (1995) et Sarrico et al. (2013) sans que soit remise en cause la pertinence de leurs travaux dans les cadres qui furent les leurs.

Limitations et futures recherches

Quoique la présente étude a suivi une méthodologie rigoureuse et adaptée, il est important de préciser qu'il serait pertinent de continuer à l'étape d'analyse factorielle confirmatoire pour

vérifier si les items validés à la phase exploratoire seront retenus. De plus, l'étude s'est déroulée à Kinshasa uniquement alors que le pays compte 26 provinces. Ainsi, une recommandation pour dupliquer ce type de recherche dans les autres provinces du pays est formulée.

BIBLIOGRAPHIE

- ACP. (2021, Janvier 11). Province: 1152 cas d'accident de circulation routière enregistrés EN 2019 à Kinshasa selon la CNPR. Retrieved from ACP Web site: <https://acp.cd/province/1152-cas-daccident-de-circulation-routiere-enregistres-en-2019-a-kinshasa-selon-la-cnpr/>
- Ali, B. A. (2018). Perception of corruption by traffic police and taxi drivers in Bukavu DR Congo: the limits of moral analysis. *Journal of Contemporary African Studies*, 36(4), 563-574. doi:10.1080/02589001.2019.1583323
- Ayikwa, L. C., De Jager, J. W., & Van Zyl, D. (2020). Validating the Theory of Planned Behavior Model Extended to Social Marketing Behavioral Enhancers Using Structural Equation Modeling. *Social Marketing Quarterly*, 26(4), 276-296. doi:10.1177/1524500420951593
- Ayikwa, L. C., De Jager, J. W., Rankhumise, E. M., & Jaroenwanit, P. (2023). Traffic Police SERVQUAL Relationships in South Africa and Thailand: An Expectancy-Disconfirmation Model Approach. *Expert Journal of Marketing*, 11(1), 12-24. Retrieved from <http://Marketing.ExpertJournals.com>
- Baredes, B. (2022). Serving citizens: Measuring the performance of services for a better user experience. *OECD Working Papers on Public Governance* 52. n.l.: OECD Publishing.
- Danjuma, I., Bawuro, F.A., Vassumu, M.A., & Habibu, S.A. (2018). The Service Quality Scale Debate: A Tri-Instrument Perspective for Higher Education Institutions. *Expert Journal of Business and Management*, 6(2), 127-133.
- Elegbede, K., & Nouatin, G. (2023). Déterminants de la satisfaction des assurés dans le contexte de l'assurance dommage au Bénin. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 4(1), 274-296.
- HILMI, M. (2022). Gestion de la relation client (GRC) et performance de l'administration publique marocaine : cas de l'administration des douanes. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 2(12), 444-469.
- Lachkar, M. (2006). Les déterminants de la qualité expérientielle comme facteur de positionnement dans le secteur de l'hôtellerie de luxe. Montréal, Québec: Unpublished dissertation.
- Mabika Nzyengui, M.S.W. (2022). Revue des fondements théoriques et des modèles de mesure pour une meilleure appréhension du concept de satisfaction client. *Revue Française d'Economie et de Gestion*. 3(11), 443 -458.

Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Octobre). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. doi:10.1177/002224298504900403

Sarrico, C. S., Ferreira, L. M., & Silva, L. F. (2013). POLQUAL – measuring service quality in police traffic services. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 5(3), 275-289. doi:10.1108/IJQSS-12-2012-0024

Setiadjit, D. G., & Utomo, A. (2016). A Servqual Measurement of Public Service from Motor Vehicle Taxation Office (SAMSAT) In Indonesia. *Industrial Engineering Letters*, 6(8), 76-82.

Streiner, D. L., & Norman, G. R. (2003). *Health measurement scales: A practical guide to their development and use*. London: Oxford University Press.

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2019). *Using multivariate statistics* (7ème ed.). New York: Pearson Education.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Service Marketing: People, Technology, Strategy* (8ème ed.). Hackensack, New Jersey: World Scientific Publishing.