UNIVERSITÉ DU BURUNDI
GRENIER DU SAVOIR DU BURUNDI
Dépôt institutionnel officiel
https://repository.ub.edu.bi

Qualité perçue de services financiers et recours au financement externe formel par les petites et moyennes entreprises (PME) de Bukavu en RDC : rôle modérateur de l'état civil: Perceived quality of financial services and recourse to formal external financing by small and medium-sized enterprises (SMEs) in Bukavu, DRC: Moderating role of marital status

Mmenge, Adolphe; Gahungu, Dieudonné

2020
Revue Internationale du Chercheur
https://repository.ub.edu.bi/handle/123456789/1328

Document téléchargé depuis le **Grenier du Savoir du Burundi** — https://repository.ub.edu.bi

Revue Internationale du Chercheur (Revue Française)
ISSN : 2726-5889
Volume 1 : Numéro 2

Qualité perçue de services financiers et recours au financement externe formel par les petites et moyennes entreprises (PME) de Bukavu en RDC : rôle modérateur de l'état civil

Perceived quality of financial services and recourse to formal external financing by small and medium-sized enterprises (SMEs) in Bukavu, DRC: Moderating role of marital status

MMENGE Adolphe

Doctorant en sciences de gestion
Ecole Doctorale de l'Université du Burundi
Enseignant chercheur ; Faculté des Sciencs Economiquet et de gestion
Université Officielle de Bukavu
Attaché au Centre Universitaire de Recherche pour le Développement Economique et Social Research (CURDES)
adolphemmenge@gmail.com

Dieudonné GAHUNGU

Docteur en Science de gesion, Marketing stratégique
Professeur à l'Université de Burundi ; Faculté d'Economie et de Gestion
Attaché au Centre Universitaire de Recherche pour le Développement Economique et Social (CURDES)
gadieudonne@yahoo.fr

Date de soumission : 22/04/2020

Date d'acceptation : 15/06/2020

Pour citer cet article :

MMENGE A. & GAHUNGU D. (2020) « Qualité perçue de services financiers et recours au financement externe formel par les petites et moyennes entreprises (PME) de Bukavu en RDC : rôle modérateur de l'état civil», Revue Internationale du chercheur « Volume 1 : Numéro 2» pp : 734 - 759

Digital Object Identifier : https://doi.org/10.5281/zenodo.3900041

Résumé

Cette étude mesure la qualité perçue de services financiers et teste le rôle modérateur de l'état civil dans la relation entre la qualité perçue de services financiers et des Petites et moyennes entreprises de la ville de Bukavu en République Démocratique du Congo en identifiant les dimensions de la qualité perçue plus significative dans l'explication de recours au financement externe formel. Elle analyse les données primaires collectées sur 250 PME de la ville de Bukavu. Le traitement des données a été obtenu en recourant à l'analyse factorielle exploratoire et confirmatoire et à la régression. Les résultats indiquent que l'état civil module la force de relation entre la qualité perçue des services financiers et le recours au financement externe formel des PME. Ils montrent que la qualité perçue des services financiers est un construit à huit items regroupés en trois dimensions (la tangibilité, la fiabilité et la serviabilité). Ils révèlent aussi que la fiabilité et la serviabilité sont les dimensions de la qualité perçue qui influencent positivement et significativement le recours au fond externe formel par les PME de la ville de Bukavu.

Mots clés : services financiers ; fiabilité ; serviabilité ; tangibilité ; PME.

Abstract

This study measures the perceived quality of financial services and tests the moderating role of the marital status in the relation between the perceived quality of financial services and Small and medium enterprises of Bukavu in Democratic Republic of Congo by identifying dimensions of perceived quality more significant in the explanation of recourse to the formal external financing. It analyzes the primary data collected on 250 SME of Bukavu.The data processing was obtained through the exploratory and confirmatory factor analysis and the regression.The results indicate that the marital status modulates the force of relation between the perceived quality of the financial services and the recourse to the formal external financing of SME.They show that the perceived quality of the financial services is a construct with eight items gathered in three dimensions (tangibility, reliability and obligingness).They also reveal that reliability and obligingness are dimensions of perceived quality which influence positively and significantly the recourse to the formal external fund by SME of Bukavu

Key words *:* financial services ; reliability ; obligingness ; tangibility ; SME

Introduction

Les PME adoptent des choix de financement qui reflètent la flexibilité de leur gestion (Bernard & Danset, 1998) en préservant leur étendue de contrôle à travers un niveau de risque acceptable.

Ces aspects amènent les PME à limiter leurs accès au financement formel et justifient dans le contexte de la RD Congo, la persistance des pratiques communautaires. Ces pratiques communautaires sont renforcées dans le cadre de la ville de Bukavu, par la vulnérabilité des agents économiques face à l'instabilité de l'environnement économique et social (Adair & Fhima, 2013) marquée par la défiance du système de crédit et le niveau d'aversion au risque. Elles limitent le taux d'activité entrepreneuriale et réduit la capacité contributive des PME à l'économie nationale. Ces aspects prouvent la nécessité d'un engagement très poussé des dirigeants propriétaires couplé d'un capital émotionnel suffisant pour l'entreprise (Charles-Pauvers, Schieb, & Urbain, 2004). Ces caractéristiques permettront aux dirigeants d'identifier les opportunités entrepreneuriales, d'accroitre son niveau de prise de risque et de développer le mécanisme d'accès au crédit formel externe. Les caractéristiques ci hautes énumérées sont beaucoup plus observées aux dirigeants propriétaires célibataires. Dans cette perspective, il devient indispensable de répondre aux questionnements suivants : *Quelle est la relation entre la qualité perçue*[1] *des services financiers et le recours au financement formel externe par les PME de la ville de Bukavu ? Quel est le rôle de l'Etat civil des dirigeants dans la relation entre la qualité perçue des services financiers et le recours au financement formel externe par les PME ?*

La PME constitue la cellule de base pour la relance de l'économie d'un pays du fait qu'elle est disséminée à travers le territoire du pays et surtout qu'elle n'exige pas d'investissement couteux et de transfert massif des devises (Ndalo, 2010). Il apparait donc pragmatique qu'à l'heure actuelle, on ne peut pas se soustraire du rôle important des PME dans le processus de développement d'un pays car celles-ci constituent non seulement une économie de proximité mais aussi et surtout le poumon de développement (Kamba-Kibatshi, 2016). Dans le contexte de la RDC, le tissu économique est essentiellement constitué des PME. Elles emploient plus de la moitié des travailleurs soit 2/3 et elles symbolisent au moins 65% de l'économie en termes d'activité génératrice de revenus ; sur le plan social elles résorbent les chômeurs, sur le plan économique elles diminuent le taux des pauvretés et augmentent les recettes fiscales,

[1] Définie comme étant le jugement du consommateur sur le degré d'excellence ou de supériorité attribué à une entité.

etc. (Kamba-Kibatshi, 2016). 80,7% des dirigeants des PME sont propriétaires de la PME (Adolphe, 2018); 72,7% des PME sont familiales (Banque Mondiale, 2014). et dont le propriétaire dirigeant constitue le principal stakeholder (Ngongang, 2005). Le propriétaire-dirigeant s'implique dans tous les aspects de la gestion (St-Pierre & Cadieux, 2011). Il est souvent confondu avec l'entreprise (Julien, 1990). Il est le designer de la stratégie financière de son entreprise (Chikh, 2010).

L'analyse des PME de la ville de Bukavu permet de relever les constats suivants : (1) le caractère inconscient des pratiques de gestion dans les PME (Geniaux & Bonnardel, 2001). (2) la présence d'un environnement d'affaires difficile (Banque Mondiale, 2014). Les institutions financières sont confrontées à de nombreux défis d'infrastructures et de compétences (BAD, 2009 ; Tower et Wajid, 2014). 29% des clients des banques en RDC quittent ou changent leurs banques en raison de la qualité faible de service (KPMG, 2016). Seuls 32% de la population active ont accès à des services financiers formels (FinScope, 2015). (3) les difficultés d'accès aux crédits et le manque de politique claire en faveur des PME (Ndalo, 2010)**.** 75 à 90% de financement des PME proviennent du marché informel (Mafuku, 2008 ; Simeti et Mbahweka, 2013). Nous constatons que la majorité de difficultés que présentent les PME pour se développer et assurer leur performance restent justifier par la manière suivant la quelle leurs dirigeants perçoivent la qualité de service. Ceci prouve que la qualité de service financier reste un problème qui bloque les PME à atteindre leur objectif et à contribuer efficacement à l'économie locale. Dans ce cas une attention particulière portée sur la perception de la qualité des services financiers par les PME reste indispensable pour orienter les Institutions financières de notre environnement à recadrer les cibles et à adapter l'offre de services financiers à la flexibilité financières des PME.

Nombreuses études ont été consacrées dans la littérature sur l'analyse des contraintes limitant l'accès au financement formel externe (Kamala-Kaghoma, 2014; Boccara, 2017 ; Michel 2014; Taka, 2016) sans pourtant proposer une échelle de mesure de la qualité perçue de services financiers par les PME et assurer une liaison entre la qualité de services financiers et le financement externe formel des PME. D'autres études mettent en relation la qualité de service et le choix d'une institution financière (Bisimwa et al., 2019 ; Tsapi et Kaissou, 2020 ; Djedidi-Kooli, 2006) sans spécifier les dimensions de la qualité perçue de services financiers qui favorisent significativement l'accès au financement externe des PME.

La présente étude veut combler ce gap et poursuit les objectifs complémentaires suivants : (a) identifier la relation entre la qualité perçue des services financiers et le recours au financement externe des PME en précisant les dimensions de la qualité des services financiers plus significative dans l'explication de recours au financement externe formel; (b) Mesurer la qualité perçue des services financiers ; (c)Tester le rôle modérateur de l'état civil dans la relation entre la qualité perçue de services financiers et le recours au financement externe formel des PME. Cette étude s'inscrit aussi dans une perspective de la flexibilité financière de la PME et plus globalement dans l'approche de la finance organisationnelle visant opérer les choix de financement sur base de la prime de risque, le coût du capital (Majluf, Myers, & Nicholas, 1984) et du degré de liquidité (Paranque, 1999). En outre, cette étude est la première, à notre connaissance, à tester le rôle modérateur de l'état civil des dirigeants la PME dans la relation entre la qualité perçue des services financiers et le recours au financement formel externe.

La population cible est constituée des 2.143 dirigeants des PMES de la ville de Bukavu sur lesquels ce travail tente de généraliser les résultats grâce à un échantillon de 250 dirigeants des PME. Le traitement des données a été obtenu en recourant successivement à l'analyse factorielle exploratoire et confirmatoire et à la régression. La démarche méthodologique est fortement inspirée de (Bisimwa et al.,2019 et Nguyen, 2006) qui ont défini la démarche à suivre pour développer les échelles de mesure de la qualité de service après avoir adapté l'échelle de Parasuraman et al. (1988). Outre, cette introduction et les principales conclusions, les implications, les limites de l'étude ainsi que les perspectives pour les recherches futures, ce travail est subdivisé en trois autres sections. La première présente la revue de la littérature. La deuxième présente la méthodologie et expose le processus de développement et de validation de l'échelle de mesure. La troisièeme présente et discute les résultats.

1. Revue de la littérature

1.1 La qualité perçue

La qualité de service déjà fait l'objet de plusieurs définitions (Fortin, 1996 ; NF X 50-120, 1987 ; norme ISO 9000/2000 (2000) ; Bitner, Brown et Meuter, 2000; Bressolles et Nantel 2009). L'analyse minutieuse des définitions existantes telle qu'elle a été effectuée par Chumpitaz et Swaen (2004) ; Giordano(2006) et Nguyen (2006) ; fait ressortir les caractéristiques principales ci- après de la qualité percues des services financiers: (1) elle est l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confèrent

l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites ; (2) elle satisfait aux exigences des consommateurs ; (3) l'impression que possède un client par rapport à l'infériorité ou à la supériorité d'un produit ou d'un service ; (4) l'écart entre les attentes du client à l'égard du service et la perception de la qualité après avoir utilisé ce service.

Dans cette étude la qualité perçue de services financiers est appréhendée du côté de l'utilisateur (Nguyen, 2006) pour apprécier la capacité de services financiers à combler les besoins des demandeurs, et les cas échéants de PME. Elle conçoit la qualité de service comme les aptitudes que dispose un service pour s'adapter et répondre aux attentes des consommateurs.

A la lumière de (Baker et Crompton, 2000 ; Sabadie, 2001 et Amuli, 2011). La qualité perçue de services financiers est considérée comme une évaluation postérieure à l'achat et à la consommation du service qui ne requiert pas nécessairement une expérience avec le produit ou service à la différente de la satisfaction qui est purement expérientielle.

La qualité perçue des services financiers est mesurée au moyen des attributs spécifiques (Parasuraman et al., 1988 ; Fortin, 1996 ; Lovelock, Wirtz et Lapert, 2004 ; Nguyen, 2006 ; Bisimwa et al., 2019). La qualité perçue de services financiers est considérée comme une variable latente (non observable) approximée au moyen des attributs observables, mesurables et susceptibles d'être regroupés en facteurs pouvant influencer directement la qualité perçue (Nefzi et Boyer, 2008 ; Meziane, 2016 ; Cronin et Taylor, 1992). Les institutions financières sont sensés prendre en compte les aspects spécifiques de la qualité perçue des services financiers comme les éléments tangibles (apparence des installations physiques, des équipements et du personnel de 1'entreprise), la fiabilité (capacité de réaliser le service en toute confiance de manière précise dans le temps prévu), la serviabilité (bonne volonté du personnel à répondre aux clients et à offrir un service prompt), l' assurance (compétence et courtoisie du personnel ainsi que sa capacité à inspirer la confiance),et enfin l'empathie(prise de considération et attention personnelle accordée aux clients). (Parasuraman, et al., 1988 ; Amuli, 2011). Cette opérationnalisation du concept de la qualité perçue des services financiers a été beaucoup plus appliquée dans les études suite à ses propriétés psychométriques et sa compatibilité avec les représentations que les propriétaires dirigeants des PME se font en rapport avec la qualité des services financiers (Bisimwa et al.,2019 et Nguyen,2006). D'où les attributs par dimension comme repris dans le tableau 1 ci-dessous :

Tableau 1. Principales dimensions et attributs de la qualité perçue de services financiers

Dimensions identifiées	Description succincte des attributs
Tangibilité : Bisimwa et al. (2019); Nguyen (2006) ; Parasuraman et al. (1988); Meziane (2016);	- Praticité des équipements et rapidité de service; - Visibilité et attractivité des installations matérielles de l'IF - Soigne l'apparence des agents et des équipements - Accroit la sécurité de service et la confidentialité des opérations des clients. - Précise les limites de degré d'engagement de l'IF dans la protection des clients. - Agence accessible et facilité de stationnement - Accroit la discrétion dans le guichet en toute sécurité - Facilite l'accès aux services financiers via plusieurs moyens mis à la disposition des clients
Fiabilité : Nefzi & Boyer (2008); Amuli (2011); Parasuraman et al. (1988) ; Nguyen (2006), Bisimwa et al. (2019), Sabadi(2001)	- Respect de délais et du temps - Régularité de service et ponctualité des agents - Accroit les soucis de répondre aux attentes et plaintes des clients - Réduit le nombre d'erreur et accroit le sens d'écoute des plaintes et suggestion ; - Présente des excuses en cas d'erreur et promet d'améliorer; - Adapte le service aux attentes des clients ; - Accroit l'intérêt accordé à chaque client par l'IF ; - Accroit le degré de surveillance du dirigeant sur les respects de normes
Serviabilité: Lovelock et al.(2004) ; Fortin(1996) ; Nguyen (2006) ; Giordano (2006) ; Nefzi & Boyer (2008) ; Meziane (2016) **;** Bisimwa et al. (2019)	- Permet d'indiquer aisément le temps de service aux clients et offre un service prompt - Exige aux agents de fournir rapidement le bon service aux clients ; - Réduire le temps d'attente aux clients ; - Les employés sont toujours disposés à aider et orienter les clients ; - Adapte les réponses à fournir aux clients et répondre immédiatement aux demandes et réclamation des clients ; - Disposition à orienter les clients après service et indication des opportunités d'affaire ; - Conseille régulièrement les clients en matière financière.
Assurance : Parasuraman et al. (1988) ; Fortin(1996); Giordano (2006); Nguyen (2006), Bisimwa et al. (2019) ; Nefzi & Boyer (2008)	- Permet d'accroitre le niveau de confiance des clients suite à l'honnêteté des agents ; - Renforce la capacité des agents à fournir des informations correctes et d'être intègre ; - Renforce la compétence et les aptitudes des agents à répondre aux attentes des clients; - Encourage la discrétion des agents sur les informations et les situations des comptes des

	clients; - Facilite l'accès des clients à leur comptes au moment voulu et les clients reçoivent la notification pour chaque mouvement dans le compte ; - Veuille à la création de la valeur pour leurs clients à travers une gestion transparente.
Empathie: Brady & Cronin (2001); Parasuraman et al. (1988) ; Giordano (2006); Nguyen (2006), Bisimwa et al. (2019) ; Meziane (2016) **;** Nefzi & Boyer (2008)	- Améliore la considération des clients par les agents de l'IF ; - Améliore les respects des horaires de services pour tous les clients ; - Facilite la compréhension et couverture des besoins des clients, - Améliore la capacité de joindre facilement l'IF ; - Facilite les démarches pour accéder aux services - Les agents considèrent les besoins des clients comme prioritaires et tiennent à apporter des solutions; - Les agents sont à l'écoute des clients pour orientation utile - Les services sont accessibles et profitables à tous les clients sans distinction et dans le respect des normes
Accessibilité Fortin(1996) ; Nefzi & Boyer (2008) ; Giordano (2006) ; Meziane (2016)	- Allège les conditions d'accès aux services financiers - Adapte l'offre de financement aux besoins des clients ; - Rendre flexible l'IF dans la négociation de crédits ; - Adapte les frais d'adhésion, de tenue de compte, de retrait ainsi que le taux d'intérêt sont abordables ; - Améliore la durée des formalités administratives - Oriente les clients en matière des crédits et réduit le niveau d'asymétrie d'information ; - Adopte des produits bancaires accessibles par un grand nombre des clients.

Source : Auteurs

1.2 Les particularités financières des PME

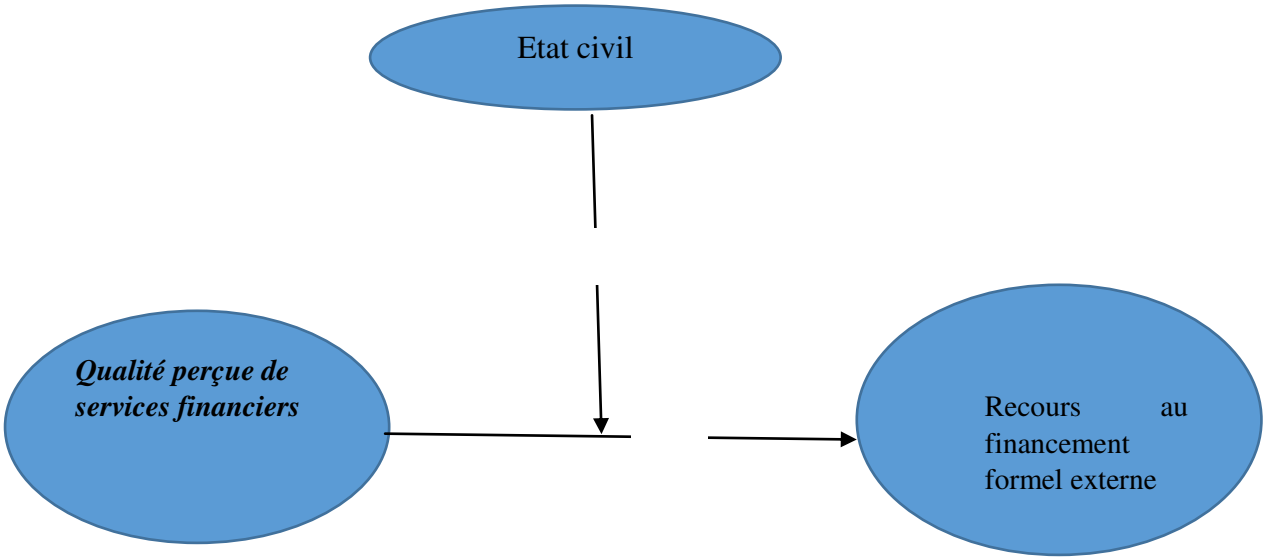
Les études qui se rapportent au financement des PME affirment que ces dernières obéissent à des spécificités financières qui les distinguent de grandes entreprises et limitent ainsi leur accès aux fonds empruntés (Johnsen & McMahon, 2005). La première spécificité réside dans la confusion d'identité entre le propriétaire-dirigeant et l'entreprise entrainant la rationalité fortement limitée. Les PME ont rarement recours à des outils d'aide à la décision. Leurs équipes managériales sont souvent marquées par une prédominance d'un seul individu, le propriétaire-dirigeant (Adolphe, 2018). Il est souvent, difficile de séparer les ressources financières de l'entreprise et celles de son propriétaire-dirigeant (Ben jemaa, 2008). En Afrique, par exemple, le capital des PME est souvent détenu par l'actionnaire majoritaire qui

est souvent le père de famille et d'autres actionnaires sont représentés par les membres de famille (Ngongang, 2012). Ainsi donc, chaque fois qu'un dirigeant de PME décède, l'entreprise se ferme aussi au cours de la même année parce que le dirigeant n'a pas préparé sa succession. La deuxième particularité est liée à l'adoption d'un comportement opportuniste qui repose sur une dissimulation des informations aux parties externes à l'entreprise. Ceci entraine alors de fortes asymétries informationnelles. Face à une situation complexe, les connaissances cognitives réduites des dirigeants-propriétaires limitent leurs champs d'analyse. Ils adoptent la solution qui maximise leurs intérêts sans s'assurer systématiquement de son optimalité pour l'entreprise. Ce qui se justifie par la préférence que certains dirigeants de PME ont pour l'autonomie et l'indépendance de leur entreprise (Simeti & Mbahweka, 2013). En effet, dans le souci de conserver leur indépendance, certains dirigeants préfèrent la stabilité à une croissance qui pourrait dangereusement nuire à l'autonomie en réduisant l'influence et le contrôle que les dirigeants exercent sur l'entreprise (Adair & Fhima, 2013). La troisième spécificité financière est liée au couple rentabilité-risque. En effet, la performance de toute entreprise est dictée par la valeur qu'elle est capable de créer pour ses différentes parties prenantes (Boccara, 2017). Ainsi, une PME qui ne crée pas de la valeur de façon durable finira par faire faillite et connaître des difficultés pour honorer ses engagements vis-à-vis des créanciers financiers (Charreaux, 2006). Par conséquent, les PME les moins liquides attireront peu ou pas l'attention des parties prenantes et doivent donc se contenter des fonds propres (Paranque, 1999). Le faible accès de PME au crédit formel est fondamentalement lié aux multiples risques qu'elles courent (Amrhar, 2013). Contrairement à la grande entreprise, la PME est fortement exposé à des risques multiformes qui nuisent à sa performance et à la qualité de son crédit. Les PME exhibent de faibles taux de rentabilité et affrontent de nombreux risques comparativement aux grandes entreprises. Elles suscitent donc la méfiance des institutions financières (Ngongang, 2012).

1.3 Modèle théorique et développement des hypothèses

La question de la relation entre la qualité perçue de services financiers et le recours au financement formel externe de PME reste indispensable. Les études qui testent empiriquement cette relation sont plutôt rares. Le modèle théorique utilisé dans cette étude s'inspire fortement des études de (Bisimwa et al., 2019 ; Haguma et al., 2019 et Balemba et al., 2013). La figure ci-dessous donne plus ample information.

Figure 1 Modèle théorique



Source : Auteurs

Cette relation est définie dans une interdépendance réciproque entre les deux variables. En effet, pour financer ses actifs, le dirigeant propriétaire de la PME apprécie le coût associé à sa stratégie financière et le risque y afférant. Pour choisir le recours au financement formel externe, Il doit se rassurer de son indépendance et de la couverture de son étendue de pouvoir de contrôle (Adolphe, 2018). Dans ce cas, le dirigeant doit être enthousiasmé par l'importance que l'IF accorde à l'orientation des clients et disposer un minimum d'information sur les conditions requises sur base de la flexibilité financière de son entité économique. Ceci ne peut être possible que si le dirigeant accepte de prendre le risque, dispose la capacité de saisir les opportunités entrepreneuriales et identifie les nouveaux créneaux porteurs pour lequel le financement est nécessaire pour créer de la valeur. Or, ces sont les dirigeants des célibataires qui sont supposés être souple à saisir le risque et disposer la capacité à saisir les opportunités entrepreneuriales, ceci accroit leur besoin de recourir au financement externe formel pour garder la réputation de la PME. Les arguments ci-haut évoqués laissent sous-entendre que la force de relation entre la qualité perçue de services financiers et le recours au financement externe formel per les PME est modulée par l'état civil de dirigeant.

1.3.1 Relation entre qualité perçue des services financiers et recours au financement externe formel

La relation entre la qualité perçue de services financiers et le recours au financement formel des PME n'est pas souvent tranchée en théorie. Ben Jemaa (2009) affirme que le cadre institutionnel perçu, élément de tangibilité des IF influence positivement le recours au financement formel par les PME. Rahj (2016) abonde dans le même sens et montre que le

taux d'intérêt exigé par les banques limite l'accès au financement et influence négativement la probabilité de recourir au financement externe formel. Il en est de même de Mmenge (2018) qui dans une étude exploratoire montre la manière suivant laquelle le profil de dirigeant propriétaire de la PME n'est pas neutre dans sa probabilité à recourir au crédit formel externe. Ces résultats sont conformes aux prescrits théoriques de patrimoine socio émotionnel et de la théorie de compromis et rappellent que les IF doivent miser sur la qualité de services qu'elles offrent aux clients pour gagner la confiance des PME qui est un nouvel créneau de marché à gagner.

Les résultats contraires ont été trouvés par (Taka, 2016 et Ouazzani et Rouggami, 2018) qui ont montré que la transparence de gestion et le système de transmission d'information comptable sont les éléments qui favorisent le recours et la probabilité d'accès au crédit formel externe par les PME. L'argument sous-jacent est lié au fait que le dirigeant propriétaire des PME perçoivent le financement formel externe comme plus risqué suite à l'asymétrie d'information et les conditions d'accès imposées par les IF qui rendent inadaptées l'offre de financement. Ceci nécessite une qualité de service adéquate pour améliorer la perception des dirigeants sur la qualité de services financiers et accroitre la probabilité de recours au financement formel externe des PME. Cet aspect nous amène à postuler que:

H1 : la qualité perçue de services financiers influencerait positivement le recours au financement formel externe par les PME

En outre, Beck, Kunt et Honohan (2009) montrent qu'il existe une relation positive entre les différentes dimensions de la qualité perçue de service financier et le recours au financement formel par les PME. Les résultats similaires ont été trouvés par (Bisimwa et al., 2019, Beck et al., 2009, Balemba, 2015) qui indiquent que les dimensions comme tangibilité, fiabilité, serviabilité et empathie constituent des sources importantes d'avantages susceptibles d'entrainer la fidélisation de client et inciter leur besoin de consommer le service. L'argument sous-jacent est lié au fait que la réunion du capital et du pouvoir managérial entre les mains du propriétaire dirigeant, lui permettent de se constituer un esprit de conservatisme et développer les mécanismes pour adopter des bonnes stratégies financières. Les différentes dimensions de la qualité perçue de services financiers permettent de contourner l'asymétrie d'information et remédier à l'opacité de la gestion et partant faciliter le recours au financement formel externe. Cet argument nous conduit à formuler l'hypothèse suivante :

H1a : il existerait une relation significativement positive entre les différentes dimensions de la qualité perçue de services financiers et le recours au financement externe formel par les PME.

1.3.2 Rôle modérateur de l'état civil dans la relation entre la qualité perçue de services financiers et le recours au financement formel externe

L'état civil peut aussi jouer un rôle modérateur dans la relation entre la qualité perçue de services financiers et le recours au financement formel externe. En effet, la qualité perçue de services financiers ne conduira au recours au financement formel externe que si les dirigeants disposent une capacité élevée de saisir des bonnes opportunités en identifiant les créneaux porteurs (Johnsen & McMahon, 2005). Ceci laisse présumer que l'influence de la qualité perçue de services financiers, peut être modifiée en fonction des buts fixés, de conservation de l'étendue du pouvoir et de l'identité des acteurs associés au processus de création de la richesse (Laviolette & Loue, 2006). Cette forte probabilité à saisir les bonnes opportunités et à prendre le risque est observée chez les dirigeants célibataires. Dans cette optique l'impact de la qualité perçue de services financiers sur le recours au financement formel externe sera plus élevé lorsque le dirigeant consacre son temps à la découverte des créneaux porteurs. Sur base de ces arguments, nous formulons l'hypothèse suivante :

H2 : L'influence de la qualité perçue des services financiers sur le recours au financement externe formel serait plus élevée lorsque le dirigeant est célibataire

2. Méthodologie

Les techniques de collecte des données sont d'abord présentées, ensuite la mesure des variables est présentée et enfin, les différentes techniques utilisées pour analyser les données sont présentées.

2.1 Echantillon

La présente étude analyse les données primaires collectées sur les dirigeants des PME de la ville de Bukavu. L'accent placé sur les dirigeants de la ville de Bukavu est dicté par l'accessibilité et la concentration des PME à Bukavu. Selon le rapport de l'Inspection Provinciale des Petites et Moyennes Entreprises et Artisanats du Sud Kivu 2018 (IPMEA/S-K), la population des PME de la ville de Bukavu est de 2.143 entreprises. La présente étude a ciblé 280 dirigeants et utilise un questionnaire d'enquête comprenant deux parties. La première partie reprend les questions fermées et ouvertes relatives au profil de financement

de la PME et les données socio démographique des dirigeants. La deuxième partie comprend une échelle multi item relative aux différentes dimensions de la qualité perçue de services financiers. Une échelle de mesure du type Likert à 5 niveaux allant de *(1. Pas du tout d'accord; 2. Pas d'accord ; 3. Neutre ; 4. D'accord et 5. Tout à fait d'accord) a été utilisée pour la variable.* Sur un total de 280 questionnaires, un suivi régulier a permis de récupérer 250 questionnaires bien remplis, soit un taux de non-réponse de 10.7%.

2.2 Mesure des variables

L'étude est construite autour de quatre variables : le recours au financement formel, la qualité perçue de services financiers, l'état civil et le statut du dirigeant. Une de ce quatre variables est latente ou non observables (Memmi, 2002). Cette variable a été mesurée par le biais de l'échelle de mesure antérieure inspirée fortement de la littérature. Le tableau ci-dessous donne de plus amples informations sur les items, les dimensions, les preuves de fiabilité et de validité ainsi que les indices d'ajustement se rapportant à ce construit latent.

Tableau 2. Rapport de l'analyse factorielle exploratoire et confirmatoire (N=250)

Description des variables	**Coefficients structurels**		**CR**	**AVE**
	AFE	**AFC**		
Qualité perçue de services financiers (α=0.67 ; KMO=0.724; CFI=0.98; IFI=0.98; RMSEA=0.045; NFI=0.93; GFI=0.98; AGFI=0.95)			**0.601**	**0.43**
Tangibilité				
TANG1 Installation matérielles confortables et bien aménagés	0.769	0.71		
TANG3 Emplacement accessible et facilité de stationnement	0.802	0.40		
Fiabilité			**0.6**	**0.4**
FIAB2 Régularité de service et ponctualité des agents	0.847	0.63		
FIAB4 Réduction d'erreur et sens d'écoute	0.663	0.44		
Serviabilité			**0.785**	**0.502**
SERV1 Disposition à aider et orienter les clients	0.723	0.47		
SERV2 Facilité d'accès aux comptes et aux informations	0.612	0.73		
SERV3 Notification à chaque mouvement dans le compte	0.665	0.72		
SERV4 Fournir rapidement le bon service et accorde l'importance aux doléances des clients	0.769	0.49		

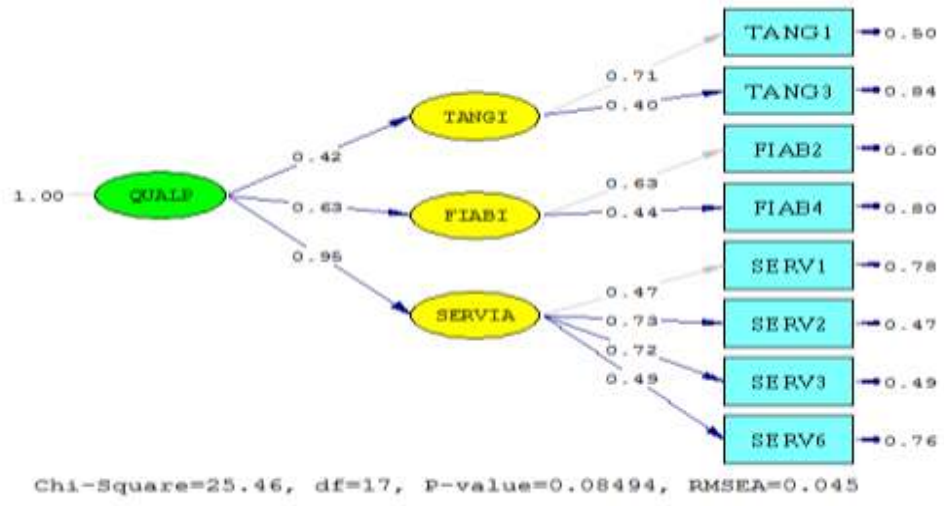
Source : Auteurs

AVE : variance moyenne partagée ; CR : fiabilité du construit ; AFE: Analyse Factorielle Exploratoire; AFC, Analyse Factorielle Confirmatoire CFI = Comparative Fit Index; IFI = Incremental Fit Index; RMSEA = Root Mean Square Error of Approximation, NFI= Normal Fit Index, GFI= Goodness of Fit Index, AGFI= Adjusted Goodness of Fit Index

2.2.1. *Variable dépendante:* Le recours au financement formel externe constitue notre variable dépendante notée FINEXT dans cette étude. Elle est mesurée une variable dichotomique prenant la valeur 1 si la PME a fait recours au financement externe formel au cours de l'exercice comptable 2018 et 0 si non.

2.2.2. *Variable indépendante :* La qualité perçue de services financiers constitue notre variable indépendante notée QUALP dans cette étude. Elle est mesurée par huit items regroupés en trois dimensions. Ces items sont inspirés des études antérieures (Bisimwa et al., 2019 ; Nguyen, 2006). Les résultats de l'analyse factorielle exploratoire montrent que la qualité perçue de services financiers est un construit tridimensionnel qui explique 60 pourcent de la variance totale. Le test de fiabilité (α=0.67) montre que l'échelle est fiable. Les résultats de l'analyse factorielle confirmatoire démontrent des bonnes propriétés psychométriques pour cette échelle *(X^2/ddl=1.4976 CFI=0.98; IFI=0.98; RMSEA=0.045; NFI=0.93; GFI=0.98; AGFI=0.95).* Les résultats montrent que chaque variable est statistiquement liée au construit latent sous étude. Toutes les dimensions se rapportant au construit présentent un t-value supérieur à 1.96. Ces résultats peuvent être visualisés dans le diagramme ci-après :

Diagramme 1 : Mesure de la qualité perçue de services financiers



Source : traitement sur base de Lisrel 9.0

L'échelle utilisée a été soumise à l'analyse de fiabilité et de validité des construits. Le tableau ci-dessous présente les amples informations:

Tableau 3. Synthèse des informations sur les mesures des variables

Construit	Dimensions	Items	Coefficient Alpha de Cronbach	Fiabilité (CR)	Variance Moyenne partagée (AVE)
Qualité perçue de services financiers	3	8	0.670	0.80	0.5961

Source : Auteurs

Les résultats du tableau 3 ci-dessus révèlent que le construit dispose l'AVE comprise entre 0.4 et 0.7 et prouve que l'AVE se trouve dans une bonne limite (Hanana & Houfaidi, 2016). Les résultats relatifs à la fiabilité sont aussi satisfaisants (CR ≥ 0.70) (Bagozzi & Yi, 2012). Soit 0.8 pour le construit qualité perçue de service. Les valeurs de CR et de l'AVE trouvées confirment que la validité convergente est adéquate pour la mesure sous examen (Haguma, Balemba, & Bitakuya, 2019). La validité discriminante a été attesté en comparent les carrés des corrélations entre les variables et la variance moyenne partagée (Bagozzi & Yi, 2012). Le tableau ci-dessous présente les amples informations :

Tableau 4 Matrice de corrélation entre des construits et des dimensions

Dimension QUALP	TANGI	FIABI	SERVI	AVE
TANGI	1			**0.43**
FIABI	0.121 « **0.015** » **(0.056)***	1		**0.4**
SERVI	0.219 « **0.05** » **(0.000)***	0.329 « **0.11** » **(0.000)***	1	**0.502**

Source : Auteurs

Avec ( ) la probabilité ; « x » le carré de coefficient de corrélation ; * : significatif au seuil de 10%, ** : significatif au seuil de 5%, *** significatif au seuil de 1%

Les résultats du tableau ci haut montrent que les carrés de corrélation entre les variables sont inférieurs à la variance moyenne partagée y relative. Ces résultats indiquent que les construits sont différents les uns des autres et prouvent que l'échelle utilisée remplis les critères de validité discriminante.

2.2.3. *Variable modératrice :* l'état civil est utilisé comme la variable modératrice. L'état civil est une variable qualitative notée ETATCIV, prenant 1 si le dirigeant de la PME est célibataire, 2 si le dirigeant est marié, 3 s'il est divorcé et 4 si il veuf (veuve).

2.2.4. *Variable de contrôle* : Dans cette étude le statut du dirigeant est considéré comme variable de contrôle. Le statut du dirigeant est une variable binaire notée STATDIR, prenant la valeur 1 si le poste de dirigeant est occupé par le propriétaire de la PME et 0 dans le cas contraire.

2.3 Techniques de traitement des données

Les données ont été traitées en recourant à trois techniques : l'analyse factorielle exploratoire et confirmatoire et la régression.

L'analyse factorielle en composante principale nous a permis de mesurer et d'extraire les dimensions de la qualité perçue des services financiers par les PME (Stafford & Bodson, 2006). L'analyse a permis d'abord de vérifier que les données relatives au construit admettaient l'analyse factorielle (KMO ≥O.50 et le test de sphéricité de Bartlett avec chi-deux significatif ≤ 0.05) (Memmi, 2002)). L'analyse a permis ensuite d'extraire les facteurs (valeur propre>1) via une démarche itérative en supprimant les items qui ne contribuent pas à expliquer les construits en utilisant la communalité (≥0.5) et les coefficients structurels (≥0.5) comme critères principaux (Carricano & Poujol, 2009). La rotation varimax a été utilisée pour maximiser la chance que chaque variable soit corrélée à une seule composante (Stafford & Bodson, 2006). Le processus de purification a été arrêté tenants comptent du pourcentage de la variance expliquée[2] (Delobbe, 2017). L'analyse confirmatoire a été utilisée pour confirmer l'unidimensionnalité de chaque échelle en démontrant que les items et les dimensions identifiés par l'analyse exploratoire sont ceux qui caractérisent réellement le construit latent (Brookings & Bolton, 1988). L'analyse a permis de vérifier que tous les items identifiés exhibaient des coefficients structurels ≥ 0,50 (Nathalie, 2015). L'analyse a permis aussi de juger de la qualité d'ajustement des modèles de mesure et structurel en se référant aux indices préétablis (Khi deux non significatif, Khi-deux/df ≤ 3 ; RMSEA ≤ 0.1 ; CFI ≥ 0.90 ; IFI ≥ 0.90 ; NFI ≥0.9 ; GFI≥ 0.9 et AGFI ≥ 0.9) (Hanana & Houfaidi, 2016). L'analyse a permis de confirmer que les échelles et leurs dimensions étaient fiables (α ≥ 0.70 et CR ≥ 0.70) et valides (AVE ≥ ,50 et $\rho vci \geq \max\left(r^2_{ni,nj}\right)$ (Lomax, 1982)**.** En outre, cinq indicateurs ont été utilisés pour attester la qualité d'ajustement du modèle estimé: Khi carré, X^2/df, le RMSEA,

[2] Il est conseillé d'arrêter le processus de purification lorsque la variance totale expliquée atteint au moins 60%.

le GFI et le CFI (Bagozzi & Yi, 2012). Le Khi-deux permettait de confirmer l'hypothèse d'égalité entre les matrices variance-covariance se rapportant à la fois à l'échantillon et au modèle soit $S-\varepsilon$ en recourant à sa statistique $\chi^2-(n-1)F_{\min}$. En suivant une distribution de $\chi^2-1\frac{m(m+1)}{2}1-k$, le bon ajustement étant prouvé pour une valeur de X^2 faible et une signification associée élevée (Bagozzi & Yi, 2012). La difficulté de remplir cette condition nous a poussés à recourir au ratio du Khi-deux/Df pour lequel des valeurs inférieures à 3 témoignaient d'un bon ajustement. Le Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) a été utilisé pour démontrer qu'il n'existe pas des différence entre la matrice de variance covariance du modèle sous analyse et celle de la population (Byrne, 2009). Ainsi, une valeur de RMSEA ≤ 0.08 a été considérée comme preuve d'un bon ajustement pourvu qu'elle se trouve dans l'intervalle de confiance de 90 % (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011). Le Comparative Fit Index (CFI) a été utilisé pour démontrer qu'il existait une difference statistique entre les matrices variance-covariances obtenues et la matrice variance-covariance du modèle de base (faibles corrections entre les variables). Nous avons accepté le modèle pour une valeur supérieure ou égale à 0.9 (Bagozzi & Yi, 2012). Le Goodness of Fit Index (GFI) a servi d'identifier la proportion d'information expliquée par la matrice S. Nous avons opté pour une valeur de GFI supérieure ou égale à 0.9 pour une bonne qualité du modèle (Lomax, 1982). En définitive, la fiabilité et la validité du construit latent ont été établies. La fiabilité a été testée en recourant à la fois aux coefficients α de Cronbach et au rho de Jöreskog (Brookings & Bolton, 1988). La validité de la variable latente a été obtenue à travers les validités convergente et discriminante. La variance moyenne extraite pour le construit et dimension a permis de tester la validité convergente. Cette dernière était confirmée lorsque les dimensions exhibaient des valeurs des variances moyennes extraites (AVE) ≥, 50 (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011). Ces résultats signifiait que les items rattachés à chaque dimension expliquaient mieux cette dernière qu'ils ne le feraient pour d'autres dimensions. La comparaison de la variance moyenne extraite pour chaque dimension avec le carré de coefficient de correlation simple entre les dimensions prises deux à deux, a permis de tester la validité discriminante (Bahia & Nantel, 2000).

La régression nous a permis d'appréhender la relation entre la qualité perçue de services financiers et le recours au financement formel externe ainsi que la liaison entre les différentes dimensions de la qualité perçue de services et le recours au financement externe formel. La significativité des variables a été testée grâce aux statistiques t de Student. La significativité

globale du modèle a été obtenue grâce au logarithme de vraisemblance LR. Les résultats indiquent que les résidus sont normalement distribués (Pr (Skewness=0.000) ; Khi carré = 17.548 ; P= 0.000). La régression par probit a été adoptée pour estimer les paramètres du modèle (Bodson & Stafford, 2006). Le modèle de régression se présente comme suit :

$$FINEXT = \beta_0 + \beta_1 QUALP + \varepsilon$$
$$FINEXT = \beta_0 + \beta_1 TANGI + \beta_2 FIABI + \beta_3 SERVI + \varepsilon$$

La régression hiérarchique a été mobilisée pour tester l'effet de modération de l'état civil dans la relation entre la qualité perçue de services financiers et le recours au financement formel. Trois modèles économétriques ont été respectivement testés (Baron et Kenny(1986), Delobbe (2017)).

$$Y_1 = \alpha_0 + \beta_1 Mi + \varepsilon \quad (1)$$
$$Y_2 = \alpha_1 + \beta_1 M_i + \beta_2 Z_i + \beta_3 X_1 + \varepsilon \quad (2)$$
$$Y_3 = \alpha_3 + \beta_1 M_i + \beta_2 Z_i + \beta_3 X_1 + \beta_4 X_1 * Z_i + \varepsilon \quad (3)$$

Où Y_i représente le recours au financement externe formel, X_1 la variable indépendante (Qualité perçue de services financiers), M la variable confondante (Statu du dirigeant), Z_i la variable modératrice (Etat civil). L'effet de la modération de l'état civil dans la relation entre la qualité perçue de services financiers et le recours au financement externe a été mesuré dans le troisième modèle. Nous avons opté pour la modération multiplicative (Haguma, Balemba, & Bitakuya, 2019). Celle-ci consiste à introduire dans le modèle les variables confondantes (M), la variable indépendante (X1), les variables modératrices (Z_i) et la variable d'interaction (X_1*Z_i). Pour valider cette modération, le coefficient β_4 doit être significatif (Haguma et al., 2019).

3. Présentation et discussion des résultats

3.1 Relation entre la gouvernance et ses dimensions

Les résultats indiquent que le score moyen de la qualité perçue des services financiers par les PME de la ville de Bukavu est de 3.27 (56.75%) relevant que les dirigeants de PMEF de la ville de Bukavu perçoivent le niveau de la qualité de services financiers de leur institution légèrement supérieur à la moyenne. Les résultats montrent que toutes les dimensions retenues de la qualité perçue de services financiers contribuent significativement à l'explication du construit. Le tableau ci-après présente les informations supplémentaires :

Tableau5 relation qualité perçue de services financiers et ses dimensions

Paramètres			Estimateur	Erreur standard	T Value	R^2
Tangibilité	←	**QUALP**	0.42	0.13	3.26	0.20
Fiabilite	←	**QUALP**	0.63	0.17	3.68	0.39
Serviabilité	←	**QUALP**	0.95	0.25	3.76	0.90

Les résultats montrent que chaque dimension est rattachée au construit latent. $R^2 \geq 0.2$ se référant à la variance expliquée est modérée et indique que le modèle est significatif (Hanana & Houfaidi, 2016). Toutes les dimesnions se rapportant à la qualité perçue de services financiers présentent des t- values supérieurs à 1.96.

3.2. Relation entre le recours au financement externe formel et la qualité perçue de services financiers (Dimensions)

Les résultats se rapportant à la qualité du modèle montrent que le modèle estimé rencontre convenablement les données (*R^2 de McFadden = 0.022*). Les résultats en rapport avec le test de Wald (*X^2 (1) = 7.57 ; p>chi2 = 0.0059)* montrent qu'au moins une des variables indépendantes exerce une influence sur la variable dépendante. Les résultats se rapportant à la qualité de chacun des modèles testés présentent une capacité prédictive de recours au financement externe formel. Si on se réfère aux différentes dimensions de la qualité perçue de services financiers, le test de Wald (*X^2 (3) = 9.73 ; p>chi2 = 0.021) et (R^2 de McFadden = 0.0283*) permettent de confirmer que le modèle est globalement bon. Le tableau ci-dessous présente les amples détails

Tableau 6 relation recours au financement externe formel et la qualité perçue de services financiers

Eléments	Modèle global		Modèle suivant les dimensions	
	Coefficients (Probabilité)	/t/	Coefficients (probabilité)	/t/
Constante	-1.0254 **(0.016)****	2.40	-0.973 **(0.025)****	2.24
QUALP	0.351 **(0.006)*****	2.73	-	-
TANGI	-		-0.021 (0.83)	0.22
FIABI	-		0.18 **(0.053)***	1.94
SERVI	-		0.175 **(0.09)***	1.70
N	250		250	
LR	7.57		9.73	
Probabilité	**(0.0059)*****		**(0.0210)****	

Source : Auteurs

Avec (.) probabilité, *** statistiquement significatif au seuil de = 1% **=5% *=10%

Les résultats indiquent qu'il existe une relation significative positive entre le niveau de la qualité perçue de services financiers et le recours au financement externe formel par les dirigeants des PME (β= 0.351, t=2.73, p=0.006). En effet, l'accroissement d'un pourcent de score de la qualité perçue de services financiers entraine une augmentation de 35.1 pourcents de chance de recourir au financement externe formel par les PME de la ville de Bukavu. L'hypothèse (H1) selon laquelle la PME pour laquelle le dirigeant perçoit bonne la qualité de services financiers dispose plus de chance de recourir au financement externe formel est confirmée. Ces résultats confirment les prescrits de la théorie de patrimoine socio émotionnel et de la théorie de compromis et convergent avec ceux trouvés par (Beck et al., 2009; Amrhar, 2013 ; Balemba et al., 2013; Chumpitaz et Swaen, 2004 ; Bikaya, 2019). Bikaya (2019) par exemple, montre que plus le dirigeant perçoit la qualité de services comme bonne plus il oriente de manière optimale les choix de financement formel externe. Dans le contexte de la ville de Bukavu, ces résultats rappellent la nécessité de l'adaptation de l'offre de financement par les Institutions financières (IF) de la ville de Bukavu. Cette adaptation permettra aux PME d'améliorer leur capacité de négociation, de créer de l'emploi et pourra booster l'économie locale.

Les résultats révèlent aussi que les dimensions Fiabilité (β= 0.18 ; t =1.94 ; p=0.053) et Serviabilité (β= 0.175, t =1.70, p=0.09) expliquent positivement et significativement le recours au financement externe formel. Ces résultats corroborent notre première hypothèse (H1a) suivant laquelle il existe une relation positive et significative entre les différentes dimensions de la qualité perçue de services financiers et le recours au financement externe formel. Dans le contexte de la ville de Bukavu ces résultats montrent la nécessité de l'amélioration des outils de transmission d'information et de communication entre les PME et les institutions financières. Ceci permettra de réduire l'opacité de gestion et d'adopter une démarche Objectif - Variable- Action capable d'améliorer le niveau d'éducation financière et de créer de la richesse.

3.3. Relation entre le recours au financement externe, la qualité perçue de services financiers et la variable modératrice

Les résultats se rapportant à la qualité du modèle montrent que le modèle estimé rencontre convenablement les données (R^2 *de McFadden = 0.069*). Les résultats en rapport avec le test de Wald (X^2 *(4) = 23.88 ; p>chi2 = 0.0001)* montrent qu'au moins une des variables indépendantes exerce une influence sur la variable dépendante. Les résultats indiquent aussi

qu'à chaque étape de la régression, le modèle est globalement significatif. Comparés aux deux premiers modèles, le modèle de régression avec terme d'interaction (troisième modèle) permet d'expliquer un pourcentage élevé la probabilité de recours au financement externe formel. Ceci justifie que le modèle global avec terme d'interaction est optimal (Bodson & Stafford, 2006). Ainsi, l'état civil module la force de relation entre la qualité perçue de services financiers et le recours au financement externe formel.

Les résultats de la table de prédiction montrent que 161 observations sur les 250 retenues sont correctement prédites par notre modèle, soit un taux de prédiction correcte de 64.4%. Ceci confirme la capacité du modèle à capter le phénomène et conduit à son acceptabilité. Le tableau ci-après nous en donne de plus amples informations.

Tableau 7 Prédiction du modèle

		Observé		
		D=0	D=1	Total
Prédit	D=0	112	64	176
	D=1	25	49	74
	Total	137	113	250
	Correct	112	49	161
	% Correct	81.75%	43.4%	64.4%

Source : Auteurs

Tableau 8 relation qualité perçue de services financiers et recours au financement externe et état civil

Eléments	**1er Modèle**		**2ème Modèle**		**3ème Modèle**	
	Coefficients (Probabilité)	/t/	Coefficients (Probabilité)	/t/	Coefficients (Probabilité)	/t/
Constante	0. 3597 **(0.006)*** **	2.64	-1.36 **(0.005)*** **	2.78	-4.125 **(0.005)*** **	2.78
STATDIR	-0.367 **(0.029)** **	2.19	-0.414 **(0.016)** **	2.41	-0.41 **(0.017)** **	2.36
QUALP	-		0.332 **(0.011)** **	2.56	1.16 **(0.008)*** **	2.65
ETATCIV	-		0.371 **(0.009)*** **	2.60	1.92 **(0.016)** **	2.42
QUALPXETATCIV	-		-		**-0.46 (0.047)** **	1.98
N	250		250		250	
LR	4.82		19.75		23.86	
P	**(0.0282)** **		**(0.0002)*** **		**(0.0001)*** **	

Source : Auteurs

Avec (.) probabilité, *** statistiquement significatif au seuil de = 1% **=5% *=10%

Les résultats de ce modèle global révèlent que la qualité perçue de services financiers en interaction avec l'état civil influence significativement et négativement le recours au financement externe formel par les dirigeants des PME (β= -0.46 ; t=1.98 ; p=0.047). Ces résultats confirment notre deuxième hypothèse (H2) et révèlent que l'état civil module la force de l'influence de la qualité perçue de services financiers sur le recours au financement externe formel. Ils montrent que l'état civil de dirigeant de la PME accroit ses capacités à saisir les opportunités d'affaire. Ces dernières accroissent les besoins en financement ce qui incitera la probabilité de recourir au financement externe formel. En effet, pour recourir au financement externe formel, les dirigeants doivent être à même de saisir les opportunités d'affaire, de prendre le risque dans le but de créer de la richesse. Dans ce cas, la qualité perçue de services financiers par les dirigeants ne pourra conduire celui-ci qu'à recourir au financement externe formel. Dans le contexte de la ville de Bukavu, ces résultats peuvent être en partie justifiés par l'objectif de base à la création des PME. Celles-ci servent de base de création d'emploi pour les membres de la famille qui considère la PME comme le patrimoine commun et dont l'esprit conservateur oriente le choix de financement. Les dirigeants optent de recours au financement externe formel pour combler les besoins en financement d'une nouvelle opportunité d'affaire sur base de niveau d'information à sa possession.

Conclusions, les implications, les limites et recherches futures

Le traitement des données a été obtenu en recourant respectivement à l'analyse exploratoire en composante principale et l'analyse confirmatoire, à la régression et à la régression hiérarchique. Les résultats confirment que la qualité perçue de services financiers influence significativement et positivement le recours au financement externe formel des PME. Les résultats montrent que l'état civil module la force de relation entre la qualité perçue de services financiers et le recours au financement externe formel.

L'importance de la qualité perçue de services financiers comme facteur explicatif du recours au financement externe formel rappelle que des efforts doivent être mis en œuvre pour accompagner les entrepreneurs congolais en éducation financière. L'éducation financière permettra aux PME de mobiliser et d'utiliser de manière optimale les ressources à leur disposition. Malgré que la majorité des PME soit familiale, un plan d'offre de financement adapté aux PME est une nécessité pour celles qui expriment les besoins de faire recours au crédit formel. L'amélioration de système d'échange d'information entre les institutions

financières et les PME reste à encourager pour réduire l'asymétrie de l'information malgré que la plupart des dirigeants des PME soient averses au risque et désirent garder leur indépendance. La relation négative entre le statut des dirigeants et le recours au financement externe formel confirme que les choix de financement est tributaire des profils de l'individu, de degré de conservatisme et du contexte dans lequel il exerce ses activités. Ces résultats invitent les dirigeants à être proactifs et à saisir les opportunités qui s'offrent dans leur environnement en faisant une bonne combinaison propriété – entreprise pour assurer la création de la richesse et demeurer compétitive.

Bien que cette étude aboutisse à des résultats probants sur le plan scientifique, elle souffre toutefois de trois limites principales. Premièrement, l'échelle utilisée est explorée sur un échantillon des PME. Une étude future mesurant la qualité perçue des services financiers par les dirigeants des PME en tenant compte des spécificités des PME familiales permettrait de comparer les résultats et d'évaluer le degré de conservatisme des dirigeants. Deuxièmement, l'étude n'a porté que sur la ville de Bukavu. Ceci pourrait limiter la portée et la généralisation de résultats. Une étude couvrant les cités et les villes permettraient de bien généraliser les résultats. Troisièmement, cette étude analyse la perception de la qualité de services financiers par tous les dirigeants des PME échntillons sans pour autant classer les entrepreneurs selon leur volonté à accéder au crédit formel. Une étude classifiant les entrepreneurs selon leur préférence de recourir au financememnt externe serait d'un apport de taille. Toutes ces limites sont autant de pistes pouvant alimenter des recherches futures. Les études rétrospectives portant sur la préférence de la finance informelle par les PME et l'organisation de la finance informelle et le développement des PME sont aussi envisagées. Elles permettront d'étudier le niveau d'opacité de gestion des PME, les obstacles à la gestion de connaissances, de mettre au point les stratégies d'organisation de la finance informelle locale, d'identifier les niveaux de perception de risque, la perception des obstacles d'accès au crédit formel et les stratégies possibles pour booster l'économie locale via les PME.

Bibliographie

Adair, P., & Fhima, e. F. (2013). Le financement des PME en Tunisie: dépendance à l'égard des banques et rationnement du crédit. *Revue internationale P.M.E., 26 (3-4)*, 117–138.

Amrhar, L. I. (2013). *Rationnement du crédit en situation d'asymétrie d'information dans les PME de la ville Agadir : Résultats d'une enquête, 6ème Conférence internationale sur l'Economie et Gestion Des Réseaux « Economics and Management of Networks » EMN.* ville Agadir: emn.

Amuli, I. D. (2011). *Evaluation de la satisfaction des clients avec le service offert par les Institutions de Micro-Finance Etude empirique portant sur les clients des IMF de Bukavu.* Bukavu.

Association française de normalisation (AFNOR). (1987). *nf x 50-109.* Paris.

BAD. (2009). *Etude sur l'amélioration de l'accès au financement des petites et moyennes entreprises.* Kinshasa: Département de region centrale ORCE/CDFO.

Bagozzi, R., & Yi, e. Y. (2012). Specification, Evaluation and Interpretation of Structural Equation Models. *Journal of Academy of Marketing Science, 40*, 8-34.

Bahia, K., & Nantel, e. J. (2000). A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks. *International Journal of Bank marketing 18 (2)*, 84-91.

Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Anals of tourism research, Vol. 27*(3), 785 - 804.

Balemba, E. (2015). *Thèse : Satisfaction des employés, satisfaction et rétention des clients et performance perçue: Etude empirique sur les IMF du Kivu er RD Congo.* Belgique: CERMI, Université de MONS.

Balemba, E., mashali, R., & Lukuitshi, e. M. (2013). Les déterminants de la structure financière des Petites et Moyennes Entreprises à Bukavu. *Revue UCB*, ND.

Banque Mondiale. (2014). *Rapport sur le doing business.* ND: Banque Mondiale.

Baron, & Kenny, e. (1986). The Moderator–Mediator Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations . *Journal of Personality and Social Psychology, 51 (6)*, 1173-1182.

Beck, T., Kunt, A. D., & Honohan, P. (2009). Access to financial services, Measurement, Impact and Policies. *The world bank Research Observer Vol 24 N° 1*, ND.

Ben jemaa, S. (2008). *L'entreprise familial tunisienne: structure financière et problèmes de financement.* Bordeaux: Cahiers Electroniques de l'ERCCI, n° 29, IAE Université Montesquieu de Bordeaux IV.

Bernard, P., & Danset, R. (1998). La structure financière des entreprises industrielles Francaises: Une approche en terme de Convention de Financement. *Bulletin de la Banque de France*, 79 - 100.

Bikaya, T. E. (2019). *Qualité de service et choix de financment des PME de Bukavu: Mémoire de L2.* Bukavu: FSEG/ UOB.

Bisimwa, A., Muwagab, D., & Musigire, e. S. (2019). Perceived service quality, trust, customer satisfaction and customer loyalty in Banking sector of Bukavu (East of DR Congo). *Journal of Business and Management Sciences 7 (3)*, 100-111.

Bitner, M. J., Brown, S. W., & Meuter, M. L. (2000). Technology Infusion in service encounters. *Academy of marketing Science*.

Boccara, F. (2017). Les PME/TPE et le financement de leur développement pour l'emploi et l'efficacité. *Journal officiel de la République Française*.

Bocco, B. S. (2010). Perception de la notion de la performance par les dirigeants des petites entreprises en Afrique . *Revue des sciences de gestion*, 117-124.

Bodson, P., & Stafford, e. J. (2006). *L'analyse multivariéé avec SPSS.* Quebec: Presse de l'université du Quebec.

Bressolles, G., & Nantel, J. (2009). The Measurement of Electronic Service Quality:Improvements and Application. *Transforming E-Business Practices and Applications*, 184-193.

Brookings, J., & Bolton, e. B. (1988). Confirmatory Factor Analysis of the Interpersonal Support Evaluation List. *American Journal of Community Psychology, 16 (1)*, 137- 147.

Byrne, B. (2009). Structural Equation Modeling With LISREL, PRELIS, and SIMPLIS: Basic Concepts, Applications, and Programming. *Psychology Press Taylor and Francis*, ND.

Camprell, P., & Vincent, F. (1989). *Renforcer l'autonomie financière.* genève: ND.

Carricano, M., & Poujol, F. (2009). *Analyse de données avec SPSS.* France: Pearson ducation.

Charreaux, G. (2006). Théorie financière et stratégie financière. *Revue française de gestion Vol 1 n° 160*, 109-138.

Chumpitaz, R., & Swaen, V. (2004). La qualité perçue comme déterminant de la satisfaction des clients en B to B : une étude empirique dans le domaine de la téléphonie. *Recherche et application en Marketing*.

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality : A Reexamination And Extension. *Journal of Marketing*, 55-68.

Delobbe, N. (2017). *Cours de méthodologie quantitative de gestio.* Bukavu: UCB.

Djedidi-Kooli, S. (2006). *Thèse: L'accès au financement des PME en France: Quel rôle joué par la structure dusystème bancaire?* Paris: Université Paris Dauphine.

FinScope. (2015). *Repousser les Frontières d'accès aux services Finaciers en République Démocratique du Congo.* Kinshasa: FinScope, Feuille de route de l'inclusion financière 2016-2921.

Fortin, S. (1996). *Un modèle de diagnostic-qualité pour une petite entreprise du domaine des services : Le cas de J.A. Faguy et Fils Limitée.* Québec: Cégep.

Giordano, J.-L. (2006). L'approche qualité-perçue. *Groupe Eyrolles*, 16-50.

Haguma, B. M., Balemba, E. K., & Bitakuya, e. W. (2019). Relation entre Microfinance et la performance perçue des PME: Rôles Médiateur et modérateur de l'opportunité entrepreneuriale et de la prise de risque. *Finance Contrôle et Stratégie 22 (4)*, 1-44.

Hair, Ringle, & Sarstedt, e. M. (2011). PLS-SEM: indeed a silver Bullet :Theory and Practice. *Journal of Marketing 19 (2)*, 139-151.

Hanana, E. B., & Houfaidi, e. S. (2016). Satisfaction du personnel: validation d'une échelle de mesure dans le contexte des administrations publiques Marocaines. *International Journal of innovation and Applied Studies, 18(4)*, 1056-1073.

International Organisation Standardization. (2000). *Iso 9000 Edition 2000, principes essentiels et vocabulaire.* Genève.

Johnsen, G., & McMahon, e. R. (2005). Owner-manager gender, financial performance and business growth amongst SMEs from Australia's business longitudinal survey. *International small Business Journal 23 (2)*, 115-142.

Kamala, C. K. (2014). PME et développement: atouts, contraintes institutionnelles et perspectives dans le contexte de la RDC. *Bukavu Journal of Economies and Social Sciences (BJESS)*, 1-20.

Kamba-Kibatshi, M. (2016). L'influence des petites et moyennes entreprises au développement économique de la République Démocratique du Congo. *Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy,*, 478-505.

KPMG. (2016). *Africa banking industry, retail customer satisfaction survey.* RDC: KPMG

Lomax, R. (1982). Methods & designs: A guide to Lisrel-type structural equation modeling . *Behavior Research Methods & instrumentation, 14(1)*, 1- 8.

Lovelock, C., Wirtz, J., & Lapert, D. (2004). Marketing Des Services. *Perarson education*.

Mafuku, E. K. (2008). *Facteurs de Transition de la Micro entreprise capitaliste moderne.* Kinshasa: Cadseria.

Majluf, Myers, S. C., & Nicholas. (1984). Corporate financing and Investment decision when firms have information that Investors do not have. *Journal of Financial Economics 13*, 187-221.

Memmi, D. e. (2002). *Ananlyse factorielle Neuronale pour Documents Textuels, les cahiers du laboratoire Leibniz.* Leibniz: GRENOBLE.

Meziane, A. M. (2016). *L'impact de la qualité des services personnalisés sur la fidélité : Étude empirique sur l'offre d'assurance automobile -Saida-.*

Michel, H. (2014). *Modes de financement : critères et types disponibles aux PME libanaises.*

Mmenge, A. (2017). *Choix de financement et performance des PME en République Démocratique du Congo.* Bukavu.

Nefzi, A., & Boyer, e. A. (2008). La relation entre la perception de la qualité et la fidélité: une application aux sites web commerciaux. *Revue des Sciences de gestion 6 (234)* , 37-48.

Ngongang, D. (2012). Le financement du haut de bilan dans les PME Camerounaises et Tchadiennes. *Revue Congolaise de Gestion, Numéro 15-16*, 45-80.

Nguyen, N. (2006). The perceived image of service cooperatives: n investigation in Canada and Mexico. *Corporate Reputation Revue 9*, 62-78.

Ouazzani, H. E., & Rouggani, e. K. (2018). Attitude des PME envers les produits des banques islamiques : une esquisse de modélisation . *Researches and Applications in Islamic Finance 2 (1)*, 83- 102.

Paranque, B. (1999). La flexibilité financière des PME. *Revue économique*, 1 - 11.

Parasuraman, Zeithaml, A., Berry, V., & Leonar, e. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perception. . *Journal of retailling 1 (64)* , 12-24.

Rahj, I. (2016). *Thèse: Explication du recours à l'endettement financier : Cas des PME Marocaines .* Rabat: Groupr ISCAE.

Sabadie, W. (2001). *Contribution à la mesure de la qualité perçue d'un service public .* Toulouse.

Simeti, K., & Mbahweka, K. (2013). Problématique du financement des PME par les établissements bancaires en RDC, Cas de la ville de Butembo. *Revue Congolaise de gestion* , 20 - 32.

Stafford, J., & Bodson, e. P. (2006). *L'analyse multivariéé avec SPSS.* Quebec: Presse de l'université du Quebec.

Taka, D. (2016). Les déterminants de l'accès au financement bancaire par les Petites et Moyennes Entreprises: cas du Cameroun . *Revue d'Economie Théorique et Appliquée 6 (1)*, 77-96.

ThiHongVanPham. (2010). *Financement Bancaire des PME: Cas d'étude du Vietnam.* Québec: Université de Laval.

Tower, C., & Wajid, K. (2014). *RDC: Evaluation de la stabilité du système financier.* ND: Fonds Monétaire International.

Tsapi, V., & Kaissou, e. S. (2020). La perception de la qualité de service et l'engagement des clients de banques au Cameroun. *Revue Internatianale des Sciences de gestion, 3 (2)*, 153-175.