

Qualité des Services bancaires en Haïti : Effet de la Digitalisation sur la Performance des PME à Jacmel

Quality of Banking Services in Haiti: Effect of Digitalization on the Performance of SMEs in Jacmel

Calidad de los servicios bancarios en Haití: Efecto de la digitalización en el rendimiento de las pymes en Jacmel

Bertrand DESTINE¹ & Philippe SIMON²

¹Assistant de recherche au CRS-IUS, Port-au-Prince, Haïti

²Chercheur au CRS-IUS, Port-au-Prince, Haïti

Auteur correspondant : philippe.simon@ius.education

Résumé

La performance des entreprises est, en principe, déterminée par une multitude de facteurs. L'un d'entre eux est la qualité des services offerts par les banques commerciales. Dans cette étude, nous cherchons à déterminer l'effet de la digitalisation bancaire sur la performance des PME à Jacmel, dans un contexte marqué par la rareté des crédits et des dysfonctionnements liés aux paiements. À cette fin, nous avons mené une enquête auprès de 118 PME dans la ville. À partir des données collectées, nous avons estimé deux modèles de régression multiple décrivant la relation entre les variables étudiées. Nos résultats montrent que la digitalisation bancaire a un effet positif et significatif sur le chiffre d'affaires, tandis que l'effet sur le triptyque qualité-coût-délai de livraison des biens ou des services des PME est positif, mais non significatif. Le chiffre d'affaires et le triptyque qualité-coût-délai de livraison des produits des PME sont les principaux indicateurs de mesure de cette performance.

Mots clés : Qualité, Services bancaires, Performance, PME, Digitalisation.

Summary

Business performance is, in principle, determined by a multitude of factors. One of them is the quality of services offered by commercial banks. In this study, we seek to determine the effect of banking digitalization on the performance of SMEs in Jacmel, in a context marked by the scarcity of credit and dysfunctions linked to payments. To this end, we conducted a survey of

118 SMEs in the city. From the data collected, we estimated two multiple regression models describing the relationship between the variables studied. Our results show that banking digitalization has a positive and significant effect on turnover, while the effect on the quality-cost-delivery time triptych of goods or services for SMEs is positive, but not significant. Turnover and the quality-cost-delivery time triptych of SME products are the main indicators for measuring this performance.

Keywords: Quality, Banking services, Performance, SMEs, Digitalization.

Resumen

El rendimiento de las empresas está, en principio, determinado por una multitud de factores. Una de ellas es la calidad de los servicios que ofrecen los bancos comerciales. En este estudio, buscamos determinar el efecto de la digitalización bancaria en el rendimiento de las pymes en Jacmel, en un contexto marcado por la escasez de préstamos y las disfunciones en los pagos. Con este fin, realizamos una encuesta a 118 pymes de la ciudad. A partir de los datos recogidos, estimamos dos modelos de regresión múltiple que describen la relación entre las variables estudiadas. Nuestros resultados muestran que la digitalización bancaria tiene un efecto positivo y significativo sobre la facturación, mientras que el efecto en el tríptico calidad-coste-entrega de bienes o servicios de las pymes es positivo, pero no significativo. La rotación y el tríptico calidad-coste-entrega de los productos para pymes son los principales indicadores para medir este rendimiento.

Palabras clave: Calidad, Servicios bancarios, Rendimiento, PYMES, Digitalización.

Introduction

La qualité des services bancaires est généralement définie comme l'écart entre les attentes des clients et leurs perceptions à l'égard des services offerts par les banques (Hafiane & Jed, 2021 ; Tsapi, 2020 ; Bahia & Nante, 2000). Ce concept renvoie à la notion de satisfaction, puisqu'il est appréhendé sous l'angle des clients portant un jugement global sur les services après les avoir utilisés (Lakhrif et al., 2016 ; Boyer & Nefzi, 2009 ; Zeithaml, 1988). En général, les services offerts par les banques sont multiples et variés ; ils comprennent les dépôts, les paiements, les crédits, les transferts, les services en ligne, etc.

En Haïti, la qualité des services offerts par les banques suscite une grande insatisfaction (Banque mondiale, 2019). Celle-ci est particulièrement ressentie du côté des petites et moyennes entreprises (PME), qui ont largement besoin des services bancaires pour fonctionner (Paul, Juma'h & Dorante, 2018). Cette insatisfaction provient non seulement de la cherté et de la rareté du crédit, mais aussi d'un ensemble de dysfonctionnements, liés surtout aux systèmes de paiement (manque récurrent de liquidité, augmentation des délais de compensation des

chèques, panne de réseaux, etc.), rendant ainsi plus difficiles les opérations de ces entreprises. Cela n'est donc pas sans effet sur leur performance, appréhendée ici dans sa dimension commerciale, et mesurée en termes de chiffre d'affaires et de qualité-coût-délai de livraison des biens ou des services.

Dans la littérature, le lien entre la qualité des services bancaires et la performance des PME n'est pas étudié de manière directe. La grande majorité des travaux sur ce sujet se concentre principalement sur le financement bancaire. Dès lors, les avis sont partagés. Pour certains, le financement bancaire accroît la performance des PME (Kone & Thera, 2022 ; Etogo-Nyaga, 2020), tandis que pour d'autres, le crédit bancaire diminue la performance de ces entreprises (Akitan, 2015 ; Tioumagneng, 2011). À notre connaissance, aucune étude ne s'est intéressée à analyser l'impact des dysfonctionnements bancaires sur la performance des PME. De même, aucun travail de recherche n'a cherché à comprendre l'effet de la digitalisation bancaire sur la performance des PME, à l'exception de celui de la BID (2011) pour le Costa Rica, qui révèle que l'usage de l'internet banking ne permet pas d'augmenter la performance des micros et petites entreprises (MPE). Pourtant, la digitalisation bancaire est une technique essentielle qui repose sur l'utilisation des nouvelles technologies numériques (réseaux sociaux, technologies mobiles et outils intégrés de traitement des données) afin de favoriser l'amélioration de l'expérience client, et par conséquent, la performance des entreprises clientes (Elouahabi & Dakkor, 2022 ; Driss, 2017).

Dès lors, nous sommes intéressés à comprendre le phénomène au niveau local. Nous cherchons à déterminer l'impact de la digitalisation bancaire sur la performance des entreprises, dans un contexte marqué par des dysfonctionnements au niveau des banques en Haïti. Ainsi, nous articulons notre question de recherche de la manière suivante : quel effet peut avoir la digitalisation bancaire sur la performance des PME à Jacmel ? Pour répondre à cette question, nous formulons les hypothèses suivantes :

H1 : La digitalisation bancaire a un effet positif sur le chiffre d'affaires des PME à Jacmel.

H2 : La digitalisation bancaire a un effet positif sur le triptyque qualité-coût-délai de livraison des biens ou des services des PME à Jacmel.

Cette étude entend montrer d'une manière générale la corrélation qui existe entre la qualité des services bancaires et la performance des PME à Jacmel. Plus spécifiquement, elle vise à analyser l'effet de la digitalisation bancaire sur la performance de ces entreprises. Par ce travail, nous souhaitons attirer l'attention des dirigeants du système bancaire sur la nécessité de fournir des services de qualité aux PME, tout en exploitant les nouvelles technologies, afin de contribuer à leur développement et à leur performance sur le marché. Car, la performance des entreprises et leur développement sont largement influencés par la participation active des banques.

La démarche méthodologique adoptée repose sur le principe que les services offerts par les banques aux PME ne se limitent pas uniquement au crédit (IFC-Banque mondiale, 2010). Elle intègre d'autres variables susceptibles d'expliquer la performance de ces entreprises, telles que les services de paiement et les services digitaux. Dans ce cadre, nous avons mené une enquête

auprès d'un échantillon de 118 PME à Jacmel, non seulement pour connaître leurs perceptions vis-à-vis des services reçus des banques, mais aussi pour évaluer l'impact de la qualité de ces services sur leur performance. En utilisant les méthodes économétriques et statistiques appropriées, nous avons traité et analysé les données collectées. Les résultats obtenus, à quelques nuances près, confirment les hypothèses formulées.

Ce travail de recherche comporte six sections. La première cherche à mettre en évidence, à travers une brève revue de littérature, le lien entre la qualité des services bancaires, la digitalisation et la performance des PME. La deuxième traite de la qualité des services bancaires en Haïti. La troisième examine la relation banque-PME à Jacmel, tandis que la quatrième présente les données et les méthodes utilisées. Enfin, la cinquième et la sixième analyse l'effet de la digitalisation bancaire sur la performance des PME à Jacmel.

1. Lien entre la qualité des services bancaires, la digitalisation et la performance des PME

La littérature économique et managériale regorge d'écrits traitant séparément de la qualité des services bancaires, de la digitalisation bancaire et de la performance des PME. Toutefois, aucun ne s'est vraiment intéressé à établir un lien entre ces différentes variables. En général, les auteurs établissent un lien entre le financement bancaire, qui n'est qu'un aspect des services bancaires, et la performance des PME, ce qui conduit à des conclusions divergentes. Pour certains, la relation entre les deux variables est positive. C'est le cas, par exemple, de Kone & Thera (2022) qui, à partir d'une étude réalisée sur 30 PME du secteur des Bâtiments et Travaux publics à Bamako (Mali), montrent que le financement bancaire influence positivement la performance financière de ces entreprises, sous condition d'un taux d'intérêt moins élevé. Ils concluent que plus les entreprises s'endettent, plus elles sont performantes et rentables.

Bien avant eux, Etogo-Nyaga (2020) avait obtenu un résultat presque similaire au Cameroun. Ayant recours à l'analyse statistique et au modèle de régression multiple, les résultats de ses travaux montrent que l'accès au financement bancaire pour une PME accroît sa probabilité d'améliorer sa performance. En effet, cette probabilité passe d'environ 5,6/10 lorsque la PME n'a pas accès au financement à près de 7/10 lorsqu'elle y a accès. En revanche, l'analyse économétrique qu'il a réalisée amène à relativiser l'impact de l'accès au financement sur la performance des PME. En effet, l'accès au financement a un effet positif, certes, mais non significatif sur l'indicateur de performance. La qualité et la nature des crédits accordés, qui sont toujours de court terme et d'un montant limité, contribuent à expliquer ce résultat.

Pour d'autres auteurs, au contraire, la relation entre les deux variables est négative. Akitan (2015), par exemple, s'inscrit dans ce courant. Procédant à une analyse comparative entre le Cameroun et le Sénégal, son étude met en évidence l'impact du crédit bancaire sur le chiffre d'affaires, un indicateur de la performance des entreprises. L'équation de performance étant estimée, les résultats obtenus révèlent une relation négative entre le financement bancaire et la performance des entreprises dans ces pays.

La conclusion de cette étude n'est pas nouvelle. Elle fait d'ailleurs suite à celle de Tioumagneng (2011), qui cherchait à analyser la relation entre la maturité des crédits bancaires et la performance des entreprises, avec le Cameroun comme cas d'étude. Les résultats montrent que les dettes bancaires à long terme, contre toute attente, défavorisent la performance des entreprises. Le comportement transactionnel des banques dans l'aire d'expérimentation considérée en est la cause.

Cela dit, en dehors du financement bancaire, il n'existe pas d'autres études ayant cherché à intégrer ou à utiliser d'autres aspects des services bancaires pour expliquer la performance des PME. La seule étude tentant de faire le lien entre la qualité des services bancaires et la performance des PME, en dehors du financement bancaire, est celle de la BID (2011), qui établit un lien entre l'utilisation de l'internet banking et la performance des PME au Costa Rica. Utilisant la méthode expérimentale avec des participants systématiquement randomisés, cette étude cherche à déterminer si l'usage des services en ligne par les clients PME de la Banque Nationale de Développement a un impact sur leur performance. Cette dernière, étant une notion complexe, polysémique et multidimensionnelle (Issor, 2017 ; Sangue-Foto & Wamba, 2017), est mesurée ici en termes de productivité, d'augmentation des ventes et de réduction des coûts des entreprises. Les résultats montrent que l'utilisation d'internet, ainsi que l'accès à cette technologie, est limitée dans les PME, et qu'en aucun cas cela n'entraîne une augmentation des ventes, de la productivité, ni une réduction des coûts. Il convient toutefois de souligner que l'étude ne prend en compte qu'un seul aspect de la digitalisation. Elle n'inclut pas d'autres éléments, comme l'utilisation des cartes bancaires, par exemple, que nous considérons dans le cas d'Haïti.

2. Qualité des services bancaires en Haïti

En Haïti, la qualité des services offerts par les banques est synonyme d'insatisfaction pour de nombreux clients PME. Cela signifie que leurs attentes ne sont pas comblées par rapport aux perceptions qu'elles ont de ces services. Ces perceptions sont négatives à bien des égards, comme le révèlent les réactions de ces entreprises (Paul, Juma'h & Dorante, 2018). L'une des causes expliquant cette insatisfaction est la qualité du crédit. En effet, le crédit offert par les banques aux PME est cher, rare et concentré. Plusieurs travaux le démontrent. Doura (2012), par exemple, fournit des informations détaillées sur les caractéristiques du crédit. Mais l'une des études qui mettent en évidence la question de la concentration du crédit bancaire en Haïti est celle d'Ambroise (2019). En analysant les cycles du crédit et l'activité économique de 1980 à 2016, elle montre que les institutions bancaires financent largement les secteurs moins risqués, comme le commerce, au détriment d'autres secteurs à plus forte valeur ajoutée, comme l'agriculture. C'est pourquoi, ajoutée aux troubles politiques et aux catastrophes naturelles, entre autres facteurs, l'activité économique en souffre. La concentration du crédit est non seulement sectorielle, mais aussi géographique, les villes de province étant plus désavantagées que la capitale (Cadet, Providence, & Antenord, 2018).

Par ailleurs, ce n'est pas seulement la qualité du crédit qui est à l'origine de l'insatisfaction des PME. Les dysfonctionnements auxquels font face les banques depuis quelque temps en sont un facteur important. Ces dysfonctionnements affectent les systèmes de paiement des banques, qui sont essentiels pour les entreprises. En effet, aucune entreprise, dans ses relations avec la banque, ne peut fonctionner sans les paiements émanant de cette dernière. Or, il se trouve que les dysfonctionnements observés se caractérisent surtout par un manque de liquidité, l'augmentation du délai de compensation des chèques et l'allongement du délai de disponibilité des transferts réalisés, notamment dans les locaux des banques.

Tout d'abord, il convient de préciser que le manque de liquidité se traduit concrètement par l'inconvertibilité des dépôts et de la monnaie. En effet, depuis quelque temps, les banques imposent des limites au retrait des sommes d'argent liquide — que ce soit en gourdes ou en dollars américains. Ces limites ne sont ni communiquées ni expliquées formellement et varient tant au quotidien qu'en fonction des clients. Il est vrai que les entreprises disposent d'autres moyens pour effectuer des transactions, comme les virements bancaires ou les chèques. Cependant, en raison de leur mode de gestion généralement peu rigoureux et de leurs rapports avec certaines parties prenantes, comme les fournisseurs, elles sont parfois contraintes d'utiliser de l'argent liquide, qui semble plus pratique pour certaines transactions. Par conséquent, lorsqu'elles ne peuvent pas en obtenir immédiatement, elles se tournent vers d'autres solutions qui peuvent être coûteuses en termes de temps et d'argent, ce qui finit par affecter la qualité de leurs produits. C'est pourquoi, pour s'adapter à la situation et contourner les anomalies bancaires, certaines entreprises inventent d'autres moyens de fonctionnement (comme, par exemple, conserver leurs liquidités autant que possible), ce qui peut s'avérer risqué.

En ce qui concerne la monnaie nationale, elle se trouve dans une position difficile sur le marché des changes. La tendance est à sa dépréciation par rapport au dollar américain, qui circule également dans l'économie. Ce phénomène de double circulation monétaire, qui représente un casse-tête pour les autorités monétaires, affecte la qualité des services offerts par les banques. En effet, les PME rencontrent des difficultés pour échanger de la monnaie sur le marché bancaire. Non seulement des limites sont fixées à l'achat et à la vente de dollars, mais les taux pratiqués par les banques leur sont défavorables. Par conséquent, pour contourner les difficultés du marché bancaire, certaines PME se tournent vers le marché informel pour satisfaire leurs besoins, alimentant ainsi la pression et la spéculation sur le dollar, et donc sa rareté. Cela complique inévitablement leurs opérations, avec toutes les conséquences que cela engendre.

Ensuite, il y a l'augmentation du délai de compensation des chèques ainsi que du délai de disponibilité des transferts, qui se manifestent, dans la pratique, par le fait que les montants correspondant aux ordres de paiement prennent plus de temps que d'habitude pour être disponibles sur les comptes. Ces problèmes relèvent à la fois de facteurs techniques (liés au système bancaire lui-même) et conjoncturels (liés au climat d'insécurité dans le pays). Des notes officielles publiées à cet effet ne laissent aucun doute à ce sujet. En conséquence, les entreprises enregistrent des retards importants dans la réalisation de leurs opérations. Elles peuvent mettre plusieurs jours avant de recevoir des paiements de leurs clients ou d'effectuer des paiements à leurs fournisseurs.

Certains fournisseurs peuvent même refuser d'accepter des chèques émis à leur ordre en paiement de commandes ou de factures, dans la mesure où ils auront du mal à disposer des fonds dans les délais souhaités. Cela génère des problèmes pour les entreprises. Voilà pourquoi un certain nombre d'entre elles ont pris l'habitude d'utiliser les services en ligne. Il semble que ces services soient moins affectés par les problèmes de paiement des banques. Mais malgré tout, beaucoup ne les utilisent pas à Jacmel.

3. Jacmel, banque et PME

Jacmel est une ville de près de 40 000 habitants, située dans le département du Sud-Est d'Haïti. Elle est mondialement connue comme une ville culturelle et touristique. En 2014, elle a été désignée ville créative par l'UNESCO, ce qui témoigne de son excellence dans les domaines de la création. Cependant, Jacmel est aussi une ville commerciale. Elle doit ce caractère à son histoire, car, par le passé, elle était la plaque tournante du pays. Selon le dernier recensement du Ministère du Commerce et de l'Industrie réalisé en 2014, la ville comptait 1 082 entreprises, un nombre bien supérieur à celui de la plupart des autres villes de province.

Ce chiffre tend à évoluer, mais en raison de la crise persistante depuis des années (avec la création de certaines entreprises et la fermeture d'autres), l'écart ne devrait pas être substantiel dix ans plus tard. Il convient de souligner que toutes ces entreprises sont des micros et petites entreprises, si l'on procède à une catégorisation. Cependant, dans le cadre de cette étude, nous considérons que les MPE font partie intégrante des PME (BIT, 2015 ; IFC-Banque mondiale, 2010 ; OCDE, 2004).

L'histoire de la banque à Jacmel est récente. Jusqu'à la fin des années 1980, il n'existait dans la ville qu'une succursale de la Banque Nationale de Crédit (BNC). Son rôle était limité par rapport à l'ensemble des attributions légales de cette banque publique, et consistait seulement à recevoir les dépôts des clients, effectuer des paiements et octroyer dans une certaine mesure des prêts. En réalité, ce n'est qu'à partir du début des années 1990 que des banques commerciales privées ont commencé à pénétrer dans la ville.

Sur les huit banques opérant sur le marché en 2024, quatre ont une succursale à Jacmel et il se trouve que ce sont les quatre premières du système bancaire à savoir, la Unibank, la Sogebank, la BNC et la Capital Bank. En termes de répartition spatiale, les succursales sont toutes logées au bas du centre-ville. Elles desservent tout un département ayant 10 communes et 2658 entreprises (MCI, 2014). Encore que, très peu de ces entreprises ont accès à leurs différents services.

Les services offerts par les banques aux PME de Jacmel sont multiples. Ils sont presque identiques à ceux proposés en Amérique latine et mentionnés dans les enquêtes de l'IFC-Banque mondiale (2010). Ils incluent, entre autres, différents types de comptes, des cartes de crédit, des services en ligne, des prêts, des assurances, etc. Pour y accéder, les PME doivent se conformer aux exigences et procédures établies par les banques.

En règle générale, ces procédures varient peu d'une banque à l'autre, car celles-ci sont tenues de respecter des normes de conformité fixées par les autorités de régulation (notamment la banque centrale) ou par les réseaux et associations auxquels elles adhèrent. Cependant, dans certains cas, notamment lorsque les entreprises — pour des raisons liées à la formalité ou à d'autres facteurs — ne disposent pas de compte bancaire, les propriétaires-dirigeants utilisent leurs propres comptes pour bénéficier des services bancaires. Cette situation résulte du fait que les PME, en particulier les microentreprises, sont souvent personnalisées et s'identifient étroitement à leurs propriétaires-dirigeants (Barbot-Grizzo, 2012). Toutefois, ces derniers savent pertinemment que leurs entreprises ne pourront pas bénéficier de certains services de cette manière.

Cela dit, la perception des clients PME de Jacmel à l'égard de la qualité des services bancaires semble plutôt négative. Ces entreprises font face non seulement à la disponibilité limitée du crédit, mais aussi aux dysfonctionnements des systèmes de paiement. De plus, il convient de souligner qu'il existe d'autres problèmes qui accompagnent ces anomalies, tels que le manque de communication des banques, leur manque de transparence, ainsi que l'accueil et le traitement des clients. Tous ces facteurs influent sur la perception des clients, qui désapprouvent la qualité des services offerts par les banques. C'est sans doute l'une des raisons qui expliquent qu'un nombre important de PME se tournent également vers les coopératives d'épargne et de crédit (CEC), qui se positionnent comme des fournisseurs de services financiers alternatifs, bien qu'elles aient aussi leurs propres limites. Les données montrent que ce secteur est en plein essor dans le département du Sud-Est. Jacmel, pour sa part, compte deux CEC parmi les vingt plus grandes du pays, sur les soixante-dix-huit que compte le paysage de la microfinance mutualiste haïtienne (BRH, 2018). Ainsi, les entreprises cherchent à s'en sortir par tous les moyens, car, au-delà du problème du crédit, les dysfonctionnements bancaires ne sont pas sans conséquence sur leur performance.

4. Données et Méthodes

Les données collectées pour cette étude proviennent d'un questionnaire administré à 118 PME de la ville. Ce questionnaire est structuré en trois parties et comprend quarante-cinq questions portant sur les informations générales des entreprises enquêtées, les services qu'elles reçoivent des banques, ainsi que l'impact de la qualité de ces services sur leur performance. Les variables à mesurer sont donc la performance des PME, qui constitue la variable expliquée, et les services bancaires, qui constituent les variables explicatives.

La performance se réfère au chiffre d'affaires (CA) ainsi qu'au triptyque qualité-coût-délai de livraison des biens ou des services des PME (QCD). Quant aux services bancaires, ils incluent le financement, les services de paiement et les services digitaux offerts par les banques. Ces services sont mesurés à l'aide d'indicateurs présentés dans le tableau ci-après. Par ailleurs, il convient de souligner que l'enquête se concentre sur la période de 2018 à 2023.

Tableau 1. Services bancaires et indicateurs

Financement	Taux d'intérêt débiteur Montant du prêt Durée du prêt
Services de paiement	Encaissement de chèque Transfert interbancaire
Services digitaux	Service en ligne Carte de crédit

Sources : conception des auteurs à partir des données de 2023

4.1. L'échantillonnage

Il n'existe pas de données actualisées sur le nombre de PME à Jacmel. Celles qui sont disponibles proviennent du recensement du MCI réalisé en 2014. Selon ce recensement, le nombre de PME opérant à Jacmel est de 1 082. C'est sur cette base que l'échantillon de 118 PME a été sélectionné, soit 10,91 % du total. Il convient de souligner qu'il s'agit uniquement de PME formelles.

L'échantillon a été constitué en utilisant deux méthodes couramment employées : la méthode aléatoire simple et la méthode à choix raisonné. La méthode aléatoire simple, par définition, est une technique dans laquelle chaque élément de la population a une chance égale d'être sélectionnée. C'est une méthode d'échantillonnage probabiliste qui repose sur le principe de randomisation ou de sélection au hasard. La méthode à choix raisonné, quant à elle, consiste à collecter des données sans se baser sur une liste préétablie d'individus faisant partie de la population à étudier. Il s'agit d'une méthode non probabiliste qui repose sur les connaissances et le jugement de l'enquêteur. Dans le premier cas, une liste de PME bien connues de la ville pour leur taille, leurs activités et leur poids social a été dressée. De cette liste, les entreprises enquêtées ont été tirées. Dans le second cas, les PME ont été sélectionnées sur le terrain selon le seul critère qu'elles sont légalement reconnues. Cependant, il convient de préciser que certaines techniques ont été mises en œuvre afin de maximiser la probabilité de sélectionner des PME formelles, c'est-à-dire susceptibles d'avoir des relations avec les banques. Ces techniques reposent sur l'observation et l'apparence.

D'autres techniques de sélection ont été utilisées. Celles-ci consistaient à choisir des PME dans tous les secteurs d'activité importants et dans toutes les zones de la ville. Naturellement, les petites entreprises situées dans les sections communales ont été délibérément négligées, car, dans la grande majorité des cas, il s'agit de petites unités agricoles informelles. En Haïti, est considérée comme informelle toute unité non enregistrée auprès de la DGI, c'est-à-dire dépourvue de patente. La patente a une double fonction : d'une part, elle établit la reconnaissance légale des activités ; et d'autre part, elle sert d'impôt et d'instrument de prélèvement, car elle définit l'unité économique comme contribuable fiscal (Lamauthe-Brisson, 2002).

Toutefois, la patente ne suffit pas pour l'ouverture de comptes bancaires ; il faut également la reconnaissance du Ministère du Commerce et de l'Industrie. Autrement dit, les petites unités agricoles dans les sections communales ne peuvent avoir de relations avec les banques et ne sont donc pas sélectionnables. Les PME qui ont été sélectionnées, en revanche, sont de toute taille. Les principaux secteurs d'activité dans lesquels elles évoluent sont : la Construction, la Quincaillerie, le Mobilier, l'Hôtellerie, les Bars et Restaurants, la Pharmacie, la Cosmétique, les Pièces de rechange autos et motos, les Produits alimentaires et Boissons, les Shopping Centers, les Marchés, etc.

4.2. La démarche de collecte des données

Pour collecter les données, une démarche en deux grandes étapes a été adoptée. Tout d'abord, un enquêteur a été recruté pour participer aux opérations. Son rôle consistait à assister à la mise en place de la collecte et à la collecte des données. Pour cela, il devait, dans un premier temps, organiser les questionnaires et, dans un deuxième temps, préparer sa sortie sur le terrain. L'enquêteur, ayant déjà participé à des enquêtes antérieures et possédant une certaine force de persuasion, a reçu une formation sur l'administration de l'enquête et sur le contenu du questionnaire. Son recrutement était nécessaire, car le choix a été fait de distribuer les questionnaires à l'adresse physique des PME.

Il fallait donc un soutien logistique. L'option d'envoyer les questionnaires par email via Google Forms ou toute autre méthode a été écartée, pour la simple raison que bon nombre de PME à Jacmel n'ont pas d'adresse électronique. Une grande partie, de celles qui en ont, semble ne pas en faire un usage régulier. Le choix de toucher physiquement les PME était donc plus sûr pour obtenir un maximum de réponses. L'avantage de ce procédé résidait dans l'interaction directe avec les propriétaires-dirigeants, dont certains étaient volontaires pour fournir des détails supplémentaires relatifs à l'objet de l'enquête.

Au total, 250 questionnaires ont été distribués. Parmi eux, 124 ont été récupérés, dont 6 invalides en raison d'informations manquantes ou contradictoires. Pour procéder à la distribution des questionnaires, un découpage a été effectué par zone de localisation des PME. Onze grandes zones ont été distinguées. Elles sont les suivantes : 1. Bassin Caïman-Pasquette-Dumeuze ; 2. Beaudouin-Aviation-Orangers ; 3. Bréman-Meyer-Cyvadier ; 4. Centre-ville ; 5. Labidou-Lamandou-Cap des Maréchaux ; 6. Monchill-Sainte-Hélène ; 7. Portail Baint ; 8. Portail la Gosseline ; 9. Portail Léogane ; 10. Portail St-Cyr ; et 11. Siloé-Morne Ogé.

Du lundi au samedi, pendant les heures régulières d'activité, l'enquêteur arpenteait ces zones pour distribuer et récupérer les formulaires. Toutefois, cet exercice n'a pas été sans difficulté. Plusieurs obstacles ont été rencontrés avec certains propriétaires-dirigeants de PME qui, pour diverses raisons, refusaient de collaborer. Cependant, des stratégies de persuasion ont été mises en place pour entraîner un nombre significatif de participants dans la démarche. La période de collecte des données s'étendait du 24 mai au 20 juin 2024. Le taux de réponse valide s'élevait à 47,20 %.

4.3. Les données collectées

Les données collectées sont à la fois quantitatives et qualitatives. Les données quantitatives concernent, par exemple, les chiffres d'affaires, les taux d'intérêt, les montants des prêts et la durée des prêts. Les données qualitatives, quant à elles, se réfèrent à la perception des PME concernant la qualité des services bancaires, au niveau de satisfaction des PME par rapport à ces services, et à l'estimation de l'impact des dysfonctionnements bancaires sur le triptyque qualité-coût-délai de livraison des produits des PME. Ces données permettront de mesurer les variables à mettre en lien.

De plus, dans cette étude, deux grands types de données sont utilisés : les données secondaires et les données primaires. Les données secondaires se rapportent à l'ensemble des documents existants sur le sujet, tels que le recensement de la MCI (2014) et les différents rapports de la BRH. Les données primaires, quant à elles, proviennent de la collecte effectuée sur le terrain. Une fois collectées, ces données sont consolidées dans une base de données. Cette base est d'abord créée sur le logiciel Excel, puis exportée vers le logiciel SPSS pour le traitement et l'analyse.

4.4. Les modèles

Pour effectuer les estimations économétriques, deux modèles de régression multiple ont été utilisés. Dans le premier, la variable expliquée, à savoir la performance, est mesurée en termes de chiffres d'affaires des PME. Dans le deuxième, elle est mesurée en termes du triptyque qualité-coût-délai de livraison des produits de ces entreprises. Les modèles sont spécifiés de la manière suivante :

Modèle 1 PER = f (QSB) Où PER : Performance des PME et QSB : Qualité des services bancaires QSB = TI + MP + DP + SBP + SD Par conséquent : $PER_i = \beta_0 + \beta_1 TI_i + \beta_2 MP_i + \beta_3 DP_i + \beta_4 SBP_i + \beta_5 SD_i + \varepsilon_i$ Avec TI : Taux d'intérêt débiteur MP : Montant du prêt DP: Durée du prêt SBP : Services bancaires de paiement SD : Services digitaux β_0 : Constante β: Vecteurs des paramètres ε_i : Erreur résiduelle i : Indice de l'entreprise	Modèle 2 PER = f (QSB) Où PER : Performance des PME et QSB : Qualité des services bancaires QSB = TI + SBP + SD Par conséquent : $PER_i = \beta_0 + \beta_1 TI_i + \beta_2 SBP_i + \beta_3 SD_i + \varepsilon_i$ Avec TI : Taux d'intérêt débiteur SBP : Services bancaires de paiement SD : Services digitaux β_0 : Constante β: Vecteurs des paramètres ε_i : Erreur résiduelle i : Indice de l'entreprise
--	---

Sources : conception des auteurs à partir des données de 2023

Il est important de souligner que, dans le deuxième modèle, la performance est une variable dichotomique. Elle prend la valeur 0 si les services bancaires entraînent une baisse de la qualité,

une diminution des ventes et une augmentation du délai de livraison des PME, et la valeur 1 dans le cas contraire. Contrairement au premier modèle, seuls les variables taux d'intérêt, services de paiement et services digitaux sont pris en compte. Le montant du prêt et la durée du prêt, qui sont en réalité des variables de contrôle, n'apportent pas de valeur ajoutée dans l'estimation du deuxième modèle.

Par ailleurs, en raison des liens théoriques et empiriques existant entre les variables explicatives et la variable expliquée, des signes positifs ou négatifs sont attendus. Le tout est présenté dans le tableau suivant.

Tableau 2. Lien des variables avec la performance des entreprises

Variable	Lien théorique et empirique avec la performance des entreprises	Signe attendu
Taux d'intérêt	Le plus souvent, le taux d'intérêt agit négativement sur la performance des entreprises selon les études hormis celle de (Kone & Thera, 2022).	-
Montant du prêt	Rien que par les capitaux qu'il augmente, le montant du prêt influence positivement la performance des entreprises (Etogo-Nyaga, 2020).	+
Durée du prêt	La durée du prêt a tendance à avoir une relation positive avec la performance des entreprises ; en effet, plus elle est longue plus forte est la performance contrairement à Tioumagneng (2011), plus elle est courte plus faible est la performance. La deuxième proposition est retenue dans cette étude.	-
Services de paiement	Dans cette étude, les services de paiement se caractérisent par un manque de liquidité et des problèmes de divers ordres empêchant l'encaissement de chèques et l'exécution des ordres de transfert dans les délais réguliers. Une relation négative est donc attendue avec la performance.	-
Services digitaux	Contrairement aux services de paiement, les services digitaux semblent meilleurs pour les entreprises usagers. Une relation positive est attendue avec la performance.	+

Sources : conception des auteurs à partir des données de 2023

5. Analyse de l'effet de la digitalisation bancaire sur la performance des PME à Jacmel

La digitalisation bancaire a certainement un impact sur la performance des PME à Jacmel. L'analyse de cet effet sera réalisée à trois niveaux : descriptif, explicatif et interprétatif. Elle mettra l'accent sur les facteurs déterminants de la performance des entreprises, la corrélation statistique, ainsi que sur les résultats des modèles économétriques, suivis de leur interprétation. Mais avant cela, présentons les caractéristiques générales de l'échantillon.

5.1. Les caractéristiques générales de l'échantillon

Les PME sélectionnées pour composer l'échantillon de l'étude possèdent des caractéristiques générales qu'il convient de présenter. Ces caractéristiques permettront de mieux les comprendre et de mieux les situer dans le cadre global de l'étude. Elles concernent à la fois les caractéristiques propres des PME (type, secteur d'activité, nombre d'années d'existence, taille, chiffre d'affaires), ainsi que les caractéristiques sociodémographiques des propriétaires-dirigeants (sexe, âge, niveau d'études).

Ainsi, les données de l'échantillon montrent que 92,37 % des PME sont des entreprises individuelles, 3,39 % sont des sociétés en nom collectif et 4,24 % sont des sociétés anonymes. Cela confirme, à l'instar de nombreuses études antérieures, que le tissu économique national est dominé par des PME appartenant à des particuliers ou à des familles.

Les données montrent également qu'une grande partie de ces entreprises à Jacmel évolue dans les secteurs des Produits alimentaires-Boissons (30,51 %) et de la Construction-Quincaillerie-Mobilier (27,12 %). Les autres secteurs d'activité, au nombre de 9, comprennent : Hôtellerie-Bar-Restaurant (9,32 %), Pièces de rechange auto et motos (9,32 %), Pharmacie-Cosmétique (5,08 %), Shopping-Center-Market (5,08 %), Combustible-Energie (2,54 %), Communication-Téléphonie (2,54 %), Cuisine-Pâtisserie (1,69 %), Sport-Loisirs-Événements (0,85 %), Art-Artisanat (0,85 %) et autre (5,08 %). Ensemble, ces secteurs ne représentent que 42,37 %.

En termes de nombre d'années d'existence, 38,98 % des PME ont entre 7 et 12 ans, 27,12 % entre 1 et 6 ans, 20,34 % entre 13 et 18 ans, 5,93 % entre 25 et 30 ans, 5,08 % entre 19 et 24 ans, et 0,85 % entre 31 et 36 ans. Ces données suggèrent que les entreprises survivent relativement longtemps et ne ferment pas après trois ans, comme c'est souvent le cas pour de nombreuses startups dans le pays. Toutefois, avec le temps, le nombre diminue. La plupart d'entre elles se situent dans le centre-ville (33,90 %) et à Beaudouin-Aviation-Orangers (20,34 %). Cela s'explique par le fait que le centre-ville a toujours été un centre d'affaires, tandis que Beaudouin est devenu un lieu stratégique après le transfert du principal marché en 2010, entraînant l'installation d'un grand nombre d'entreprises.

S'agissant de la taille, 84,75 % des PME ont entre 1 et 10 salariés, tandis que 15,25 % ont entre 10 et 50 salariés. Cela montre que toutes les entreprises de l'échantillon peuvent être classées dans la catégorie des micros et petites entreprises (MPE). Parmi ces salariés, 60,71 % sont des hommes et 39,29 % sont des femmes. La petite taille des entreprises est cohérente avec leur chiffre d'affaires, si l'on se réfère aux classifications du BIT (2015) ou de l'OCDE (2004). En

effet, 42,37 % d'entre elles ont un chiffre d'affaires annuel inférieur à 14,4 millions de gourdes (100 000 euros), et 57,63 % ont un chiffre d'affaires annuel inférieur à 1,4 milliard de gourdes (10 millions d'euros).

Toutefois, selon les critères de la Banque mondiale, la répartition est la suivante : 42,37 % des entreprises ont un chiffre d'affaires annuel inférieur à 13,2 millions de gourdes (100 000 dollars américains pour les microentreprises), 46,61 % ont un chiffre d'affaires annuel inférieur à 396 millions de gourdes (3 millions de dollars américains pour les petites entreprises), tandis que 11,02 % ont un chiffre d'affaires annuel inférieur à 1,9 milliard de gourdes (15 millions de dollars américains pour les moyennes entreprises).

Par ailleurs, les propriétaires-dirigeants ne sont pas équilibrés en termes de sexe. Les données de l'échantillon montrent que l'entrepreneuriat jacobinien est dominé par des hommes, avec 72,03 % contre 27,97 % de femmes. Cette réalité est corroborée par les résultats de plusieurs études réalisées au niveau national, bien que dans certains domaines spécifiques, on retrouve davantage de femmes que d'hommes.

Les données montrent également que la grande majorité des propriétaires-dirigeants sont jeunes, avec 72,19 % ayant moins de 50 ans. Ceux qui ont plus de 50 ans ne représentent que 28,81 %.

Sur le plan éducatif, les propriétaires-dirigeants ont un niveau relativement avancé. On constate que 28,81 % ont atteint le niveau secondaire, 30,51 % le niveau professionnel et 40,68 % le niveau universitaire. Aucun n'a un niveau inférieur à ces niveaux. Cela peut être lié à la longévité relative des entreprises, dans la mesure où les propriétaires-dirigeants semblent bien outillés pour gérer les difficultés, tant internes qu'externes (El Manzani et al., 2018).

5.2. Les facteurs déterminants

Sont considérées comme facteurs déterminants les variables liées aux services bancaires, qui sont essentielles pour expliquer la performance des PME. Ces variables concernent le financement, les services de paiement et les services digitaux.

Avant tout, il convient de préciser que les services bancaires utilisés par les PME sont les suivants : compte d'épargne (70,34 %), compte courant (51,69 %), services en ligne (38,98 %), cartes de crédit (32,20 %), transferts (30,51 %), prêts (16,10 %), et parité parfaite pour compte à terme, assurances et autres services (0,85 %).

Les banques qui fournissent ces services aux PME sont réparties comme suit : Sogebank (67,80 %), Unibank (63,56 %), Capital Bank (38,14 %) et BNC (27,12 %). Il faut aussi signaler que 72,88 % des PME enquêtées ont un compte dans au moins deux banques, tandis que 2,54 % ont un compte dans chacune des quatre banques opérant dans la ville.

Du point de vue du financement, seulement 16,10 % des PME bénéficient de prêts bancaires, un pourcentage très faible pour dynamiser l'entrepreneuriat et, par conséquent, faciliter le développement local. Parmi ces entreprises bénéficiaires de prêts, 52,63 % ont des prêts inférieurs à 1 million de gourdes, 36,84 % ont des prêts compris entre 1 million et 10 millions

de gourdes, et 10,53 % ont des prêts compris entre 10 millions et 100 millions de gourdes. En outre, seulement 4 d'entre elles bénéficient de prêts en dollars américains. Parmi ces 4 entreprises, 3 ont des prêts inférieurs à 25 000 dollars américains, et 1 a un prêt supérieur à 500 000 dollars américains. Les banques prêteuses sont réparties comme suit : Capital Bank (47,83 %), Sogebank (30,43 %), Unibank (17,39 %) et BNC (4,35 %). Les prêts sont de plusieurs types : équipement (39,13 %), trésorerie (30,43 %), immobilier (21,74 %) et hypothèque (8,70 %). La durée des prêts varie selon le type de prêt et la banque prêteuse : moins d'un an (15,79 %), entre 1 et 2 ans (26,32 %), entre 2 et 3 ans (42,11 %), entre 3 et 4 ans (5,26 %) et 5 ans et plus (10,53 %). La majorité des prêts (68,43 %) dure entre 1 et 3 ans. Quant au taux d'intérêt, il varie sur le marché bancaire. Selon les données de l'échantillon, il se situe entre 7 % et 30 % pour les prêts en gourdes, et entre 9 % et 12 % pour les prêts en dollars. Ces données reflètent celles publiées dans les différents rapports de la BRH pour cet indicateur.

En matière de services de paiement, la situation est assez critique. En effet, selon les données de l'échantillon, les PME font face au problème de liquidité bancaire selon les fréquences suivantes : toujours (15,25 %), souvent (61,02 %), rarement (22,88 %) et jamais (0,85 %). Ces fréquences montrent l'ampleur du problème, puisque 76,27 % des PME ne reçoivent pas immédiatement de liquidité lorsqu'elles en font la demande. Toutefois, un bémol est à mentionner concernant les paiements de chèques et de transferts. Pour les PME, le problème de la non-disponibilité dans le délai habituel des montants des chèques déposés sur les comptes est réparti comme suit : toujours (2,54 %), souvent (25,42 %), rarement (27,12 %), jamais (5,08 %) et non-réponse (39,83 %). Quant au problème de la non-disponibilité des transferts dans le délai régulier, qui n'est d'ailleurs pas trop éloigné de celui des chèques, il est réparti ainsi : toujours (2,54 %), souvent (22,03 %), rarement (34,75 %), jamais (4,24 %) et non-réponse (36,44 %).

Il convient de souligner que le délai régulier de compensation des chèques est de 2 jours, tandis que les délais d'exécution des ordres de transferts locaux et internationaux sont respectivement de 2 et 3 jours. Pourtant, le délai effectif que prend un chèque pour être compensé, selon les PME, est le suivant : 3-4 jours (29,66 %), 4-5 jours (11,86 %), 5 jours et plus (14,41 %) et non réponse (44,47 %). En ce qui concerne les transferts, les délais effectifs pour leur exécution sont, au niveau local : 2-5 jours (50,00 %), 5 jours et plus (9,32 %) et non réponse (40,68 %) ; et au niveau international : 3-5 jours (5,93 %), 5-10 jours (9,32 %), 10 jours et plus (2,54 %) et non réponse (82,20 %). Il existe donc un décalage entre les réponses concernant la non-disponibilité des paiements dans les délais réguliers et la non-disponibilité des paiements dans les délais effectifs. Les paiements semblent prendre plus de temps que ce que les PME rapportent. De plus, il apparaît qu'en fin de compte, les PME sont moins touchées par les problèmes liés aux dépôts de chèques et aux transferts sur comptes. Cela peut également s'expliquer par le fait que bon nombre d'entre elles utilisent moins ces services.

S'agissant des services digitaux, ils sont de loin plus intéressants. Si l'on considère la carte de crédit, on remarque qu'elle répond mieux aux besoins des PME. En effet, à la question de savoir si elle facilite les transactions, les PME enquêtées ont répondu ainsi : toujours (37,78 %), souvent (48,89 %) et rarement (13,33 %). De plus, elles ne rencontrent presque aucun problème lors de l'utilisation de la carte ; 97,78 % de ces entreprises le confirment. Il en est de même pour

les services en ligne. À la question de savoir s'ils facilitent les transactions, les réponses étaient les suivantes : toujours (37,50 %), souvent (54,17 %), rarement (6,25 %) et jamais (2,08 %). Tout comme pour la carte de crédit, 91,67 % des PME rencontrent rarement de problèmes en utilisant ces services. Le problème réside dans le fait que la grande majorité ne les utilise pas. En ce qui concerne la carte de crédit, seulement 38,14 % en possèdent une, contre 61,86 % qui n'en détiennent pas. Les principales raisons avancées sont qu'elles n'ont jamais fait de demande ou qu'elles pensent que les cartes leur seraient refusées. Quant aux services en ligne, 40,68 % les utilisent, contre 59,32 % qui ne les utilisent pas. Les raisons avancées par les non-utilisateurs sont un manque d'information ou la méconnaissance de leur utilisation.

5.3. La corrélation statistique

Sur la base de ce qui précède, il est possible d'établir une relation entre la qualité perçue des services bancaires et la performance des PME à Jacmel. Cette relation est présentée dans le tableau ci-après.

Ainsi, on peut constater que, globalement, à un niveau ou à un autre, 66,10 % des entreprises contre 33,90 % affirment que les problèmes liés aux services bancaires retardent la réalisation de leurs opérations ; 64,41 % contre 35,59 % indiquent que ces problèmes réduisent la qualité de leurs services ; 70,35 % contre 29,65 % soulignent que les problèmes de services bancaires font baisser leurs ventes ; et 62,72 % contre 37,28 % reconnaissent que ces problèmes augmentent leurs coûts. Il est donc facile de comprendre pourquoi la grande majorité (91,53 % au total) n'est pas satisfaite de la qualité des services reçus des banques, bien que, curieusement, une part importante des PME ayant bénéficié de prêts bancaires semble relativiser cette situation.

Tableau 3. Relation entre la qualité perçue et la performance des PME à Jacmel

Question posée	Beaucoup	Un peu	Très peu	Pas du tout	Pas de problème de service bancaire	N = 118
Q42. Les problèmes de services bancaires retardent-ils la réalisation de vos opérations ?	32,20 %	33,90 %	20,34 %	5,08 %	8,48 %	100,00 %
Q43. Les problèmes de services bancaires réduisent-ils la qualité de vos services ?	25,43 %	38,98 %	20,34 %	6,78 %	8,47 %	100,00 %
Q44. Les problèmes de services bancaires font-ils baisser vos ventes ?	23,74 %	46,61 %	12,71 %	8,47 %	8,47 %	100,00 %
Q45. Les problèmes de services bancaires font-ils augmenter vos coûts ?	22,89 %	39,83 %	18,64 %	10,17 %	8,47 %	100,00 %

Sources : conception des auteurs à partir des données de 2023

Tableau 4. Niveau de satisfaction des clients PME à Jacmel

Q39. Êtes-vous satisfait des services de votre banque ?	0,00 %	8,47 %	55,93 %	35,60 %	100,00 %

Sources : conception des auteurs à partir des données de 2023

Tableau 5. Perception des clients PME à Jacmel à l'égard du prêt bancaire

Q41. Le prêt améliore-t-il votre situation financière ?	15,79 %	52,63 %	15,79 %	15,79 %	100,00 %

Sources : conception des auteurs à partir des données de 2023

6. Résultats des modèles économétriques et interprétation

Modèle 1. Les résultats se présentent ainsi :

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.373 ^a	.139	.100	186394619.19	1.949

a. Predictors: (Constant), Duree du pret , Services de paiement, Taux d'interet, Services digitaux, Montant du pret

b. Dependent Variable: Chiffre d'affaire

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.277E+17	5	1.255E+17	3.613	.005 ^b
	Residual	3.891E+18	112	3.474E+16		
	Total	4.519E+18	117			

a. Dependent Variable: Chiffre d'affaire

b. Predictors: (Constant), Duree du pret , Services de paiement, Taux d'interet, Services digitaux, Montant du pret

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	71516502.954	25319079.680		2.825	.006		
	Taux d'interet	-2120366.086	4129338.900	-.075	-.513	.609	.367	2.722
	Services de paiement	80280354.809	46335515.928	.154	1.733	.086	.980	1.020
	Services digitaux	81829568.323	36010352.847	.209	2.272	.025	.916	1.091
	Montant du pret	6.819	3.201	.249	2.130	.035	.564	1.772
	Duree du pret	4726164.286	34859284.654	.023	.136	.892	.264	3.787

a. Dependent Variable: Chiffre d'affaire

Ainsi, à partir des résultats obtenus, il est facile de constater que le modèle est globalement significatif au seuil de 5 %. En effet, si l'on se réfère à l'analyse de la variance (ANOVA), on remarque que $F = 3.613 > F^* (\text{tabulé}) = 2,29$. Par conséquent, l'estimation du modèle est validée. Ensuite, les erreurs ne sont pas autocorrélées. Le test de Durbin-Watson le prouve, en affichant un coefficient de 1.949, qui est très proche de 2. Enfin, la multicollinéarité entre les variables explicatives n'est pas détectée.

Leur VIF se situe dans un intervalle de 1 à 4, avec les niveaux de tolérance respectifs. Ainsi, le taux d'intérêt a un VIF de 2.722 pour une tolérance de 0,367 ; les services de paiement un VIF de 1.020 pour 0,980 ; les services digitaux un VIF de 1.091 pour 0,916 ; le montant du prêt un VIF de 1.772 pour 0,564 ; et la durée du prêt un VIF de 3.787 pour 0,264. Le seul inconvénient est le coefficient de détermination R^2 , qui est plutôt faible avec un pourcentage de 13,90 %. Toutefois, cela n'affecte pas la significativité globale du modèle. Il indique simplement qu'il existe d'autres variables susceptibles d'expliquer la performance, mais qui n'ont pas été prises en compte dans cette étude.

D'autre part, une fois le modèle estimé, il est essentiel d'examiner les coefficients bêta des variables explicatives. Ces coefficients renseignent sur la relation entre les variables

explicatives et la variable expliquée. Leur significativité est déterminée par le t de Student, un test couramment utilisé à cet effet. On teste l'hypothèse (H_0) d'un coefficient nul contre l'hypothèse alternative (H_1) d'un coefficient différent de zéro (positif ou négatif, le test étant bilatéral). Un coefficient sera considéré comme significatif si la probabilité est inférieure au seuil de 5 %.

Dans ce contexte, les résultats révèlent que deux variables ont des relations positives et statistiquement significatives avec la performance. Il s'agit du montant du prêt ($\beta = 0,249$, $t = 2\,130$ et $p < 0,05$) et des services digitaux ($\beta = 0,209$, $t = 2\,272$ et $p < 0,05$). Cela signifie que le montant du prêt et les services digitaux influencent positivement la performance, avec les signes attendus.

Ensuite, les résultats montrent que deux autres variables entretiennent des relations positives avec la performance, mais celles-ci ne sont pas significatives. Il s'agit de la durée du prêt ($\beta = 0,023$, $t = 0,136$ et $p > 0,05$) et des services de paiement ($\beta = 0,154$, $t = 1,733$ et $p > 0,05$). Ces variables affichent des signes contraires aux attentes.

Enfin, on constate que le taux d'intérêt entretient une relation négative et statistiquement non significative avec la performance ($\beta = -0,075$, $t = -0,513$ et $p > 0,05$). Le signe attendu de cette relation est alors justifié.

L'équation de la performance peut alors s'écrire :

$$PER_i = 71\,516\,502\,954 - 0,075T_i + 0,249 MP_i + 0,023 DP_i + 0,154 SBP_i + 0,029 SD_i + \varepsilon_i.$$

Modèle 2. Les résultats se présentent comme suit :

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.307 ^a	.094	.070	.452	1.626

a. Predictors: (Constant), Services digitaux, Services de paiement, Taux d'interet

b. Dependent Variable: QCD

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.427	3	.809	3.953	.010 ^b
	Residual	23.335	114	.205		
	Total	25.763	117			

a. Dependent Variable: QCD

b. Predictors: (Constant), Services digitaux, Services de paiement, Taux d'interet

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.110	.362		3.067	.003		
	Taux d'interet	-.024	.020	-.106	-1.183	.239	.994	1.006
	Services de paiement	-.332	.111	-.267	-2.993	.003	.999	1.001
	Services digitaux	.105	.084	.112	1.258	.211	.993	1.007

a. Dependent Variable: QCD

Selon ces résultats, le modèle est globalement significatif avec un F de Fisher = 3 953 et $p < 0,01$. Le seul souci reste le coefficient de détermination $R^2 = 9,40 \%$, qui est très faibles, mais quelque peu compréhensibles, dans la mesure où d'autres variables susceptibles d'expliquer la performance n'ont pas été prises en compte. Les résidus ne sont pas autocorrélés ($DW = 1 626$, proche de 2) et les VIF des variables se situent entre 1 001 et 1 007, dépassant ainsi les niveaux de tolérance (0,993, 0,994 et 0,999).

Par ailleurs, au niveau des coefficients bêta, on peut constater que les services de paiement entretiennent une relation négative et fortement significative avec la performance ($\beta = -0,267$, $t = -2 993$ et $p < 0,01$). Cela signifie que les services bancaires de paiement influencent négativement la performance. En outre, il est à noter que la relation entre le taux d'intérêt et la performance est également négative, mais cette relation est statistiquement non significative ($\beta = -0,106$, $t = -1 183$ et $p > 0,05$). La seule variable qui entretient dans le modèle une relation positive, mais non significative avec la performance est les services digitaux ($\beta = 0,112$, $t = 1.258$ et $p > 0,05$). L'équation de la performance peut alors s'écrire :

$$PER_i = 1 110 - 0.106Ti - 0.267SBP_i + 0.112SD_i + \epsilon_i$$

Le tableau suivant présente, à partir des résultats des deux modèles, une vue d'ensemble de la relation entre la performance des PME et la qualité des services bancaires à Jacmel. Cette relation peut être interprétée à travers les signes et la significativité des coefficients des variables.

Tableau 6. Vue d'ensemble de la relation entre la performance des PME et la qualité des services bancaires à Jacmel

<i>Variable</i>	Performance (CA)	Sig.	Performance (QCD)	Sig.
<i>Taux d'intérêt</i>	-	✓	-	✓
<i>Services de paiement</i>	+	✓	-	↗
<i>Services digitaux</i>	+	↗	+	✓
<i>Montant du prêt</i>	+	↗		
<i>Durée du prêt</i>	+	✓		

Sources : conception des auteurs à partir des données de 2023

Ainsi, on remarquera qu'en termes de QCD, les services bancaires de paiement ont un impact négatif et significatif sur la performance des PME à Jacmel. Le taux d'intérêt, bien qu'ayant une corrélation négative avec la performance, ne l'influence pas de manière significative. De même, les services digitaux, bien qu'étant positivement corrélés à la performance, n'ont pas d'effet significatif sur celle-ci. Dans ce cadre, l'hypothèse H2 n'est validée que partiellement.

Parallèlement, en termes de CA, le taux d'intérêt se comporte de la même manière qu'en termes de QCD, c'est-à-dire qu'il a une corrélation négative avec la performance, mais n'agit pas de manière significative sur celle-ci. Il en va de même pour la durée du prêt et les services de paiement, qui, contre toute attente, affichent des corrélations positives avec la performance. En revanche, ce sont le montant du prêt et les services digitaux qui ont des impacts positifs et significatifs sur la performance. Le résultat relatif aux services digitaux valide l'hypothèse H1.

La raison la plus vraisemblable expliquant l'effet positif des services digitaux sur le chiffre d'affaires est que, grâce à ces services améliorés, les PME peuvent réaliser des transactions plus facilement et sans avoir recours aux méthodes physiques traditionnelles, qui semblent présenter davantage de complications au niveau des banques. Cela facilite ainsi les opérations d'achat et de vente, au profit des PME. De tels services devraient donc avoir un impact positif sur la performance en termes de QCD. Or, ce n'est pas le cas ; ils ne sont pas significatifs. Cela pourrait signifier que les entreprises ont besoin de davantage que cela pour améliorer la qualité et réduire les coûts et délais de service qu'elles offrent à leurs clients sur le marché.

Conclusion

L'objectif de cette étude était de démontrer qu'il existe une relation entre la qualité des services bancaires et la performance des PME à Jacmel, en mettant l'accent sur la digitalisation bancaire. En effet, il s'agissait pour nous de combler un vide, car aucune étude antérieure n'a analysé cette relation dans une perspective aussi large. La plupart des études sur ce sujet se concentrent principalement sur un seul aspect, à savoir le financement, et ne cherchent donc pas à intégrer d'autres éléments tels que les services de paiement ou les services digitaux. Or, cela était pertinent, car bon nombre de PME à Jacmel rencontrent des dysfonctionnements bancaires, notamment liés aux systèmes de paiements. Il était donc important d'analyser l'implication de ces facteurs sur la performance des entreprises locales, et surtout l'effet de la digitalisation, compte tenu des avantages qu'elle offre pour améliorer l'expérience client.

La seule étude qui met en relation la digitalisation bancaire et la performance des PME dans la littérature se limite aux services en ligne. Elle ne prend pas en compte d'autres aspects importants, comme les cartes bancaires. De plus, il convient de souligner que la performance a été appréhendée dans sa dimension commerciale, mesurée en termes de chiffre d'affaires et de qualité-coût-délai de livraison des produits des PME. Quant à la qualité des services bancaires, elle a été abordée sous l'angle de la perception des clients, impliquant ainsi l'idée de satisfaction vis-à-vis de ces services.

Nous avons formulé deux hypothèses pour répondre à notre question de recherche : 1. La digitalisation bancaire a un effet positif sur le chiffre d'affaires des PME à Jacmel. 2. La digitalisation bancaire a un effet positif sur le triptyque qualité-coût-délai de livraison des produits des PME. Une enquête par questionnaire a été menée auprès de 118 PME de la ville. Toutes, en principe, sont formelles, dans la mesure où les banques ne peuvent entretenir de relation normale avec elles sans qu'elles soient légalement enregistrées. Ces entreprises évoluent dans divers secteurs d'activité et se répartissent dans l'ensemble de la ville et de ses environs. La méthode d'échantillonnage utilisée combine une méthode probabiliste et une méthode à choix raisonné. Afin de maximiser les chances d'obtenir un taux de réponse satisfaisant, les questionnaires ont été physiquement remis aux propriétaires-dirigeants des PME sélectionnées pour la collecte des données. Une fois collectées, ces données ont été traitées et analysées à l'aide des logiciels Excel et SPSS. Des statistiques descriptives et deux modèles de régression multiple ont été utilisés pour chaque mesure de la performance.

Les résultats obtenus montrent que, globalement, toutes les variables explicatives retenues, à savoir le taux d'intérêt, les services de paiement et les services digitaux, sont corrélées avec la performance, que ce soit en termes de chiffre d'affaires ou de qualité-coût-délai de livraison des PME. Toutefois, la significativité varie selon la variable explicative et son rapport avec la variable expliquée. Il ressort que le taux d'intérêt est corrélé négativement avec le CA et le QCD, mais n'est pas significatif. Les services de paiement montrent une corrélation négative et significative avec le QCD, tandis que la corrélation avec le CA est positive, mais non significative. Quant aux services digitaux, ils sont corrélés positivement avec le CA et le QCD, mais la corrélation est significative avec le CA et non significative avec le QCD. En conséquence, l'hypothèse H1 est pleinement validée, tandis que l'hypothèse H2 l'est seulement en partie.

Les résultats permettent de comprendre que, bien que le taux d'intérêt soit relativement élevé, il n'empêche pas l'augmentation du chiffre d'affaires ni ne réduit la qualité, n'augmentent pas les coûts ou les délais de livraison des produits des PME. Cela se reflète dans les coefficients bêta observés. Les services de paiement n'ont pas d'impact direct sur le chiffre d'affaires, car la grande majorité des PME contournent ces services en recourant à d'autres moyens pour continuer à effectuer leurs opérations. Cependant, ces alternatives influencent la qualité, les coûts et les délais de livraison des produits. Quant aux services digitaux, bien qu'ils n'impactent pas directement la qualité, les coûts et les délais, ils semblent être les seuls à être bien perçus par les entreprises. Le problème réside dans le fait que peu d'entre elles utilisent ces services. Cela soulève la question de l'accessibilité des services bancaires.

L'étude présente deux principales limites. La première concerne les coefficients de détermination des modèles (R^2). Bien qu'ils ne remettent pas en cause la significativité globale des modèles (comme le confirment les tests de Fisher), ils ne sont pas suffisamment élevés. L'explication la plus plausible est que d'autres variables de contrôle, en dehors du montant et de la durée du prêt, étaient nécessaires pour expliquer la performance. Cela semble d'autant plus pertinent que la performance des entreprises, de manière générale, est influencée par un grand nombre de facteurs.

La deuxième limite est liée à la robustesse des modèles. Bien que des tests courants aient été effectués et validés, il est possible que ces modèles soient perfectibles. Toutefois, même en procédant à de nouvelles régressions, il est peu probable que les résultats diffèrent de manière significative si l'on se base sur la qualité des services bancaires telle que perçue par les clients PME. C'est pourquoi l'étude a toute son importance pour les banques en termes d'implication managériale. Elle devrait leur permettre de mieux comprendre la perception des clients PME à l'égard de leurs services, d'améliorer les services de paiement qui diminuent la qualité et augmentent les coûts ainsi que les délais de livraison des produits des PME, et de renforcer l'offre des services digitaux, qui semblent bénéfiques pour les PME.

L'apport de l'étude, tant sur le plan théorique qu'empirique, n'est donc pas négligeable, surtout dans le contexte haïtien. Ce qu'elle permet de découvrir ouvre la voie à de nouvelles recherches sur d'autres aspects de services bancaires, en lien avec l'économie en général et le management des entreprises en particulier.

Bibliographie

- Akitan, A. (2015). Financement bancaire et performance des entreprises en Afrique subsaharienne : Cas du Cameroun et du Sénégal. Laboratoire de Recherches économiques et Monétaires UCAD.
- Ambroise, G. (2019, Mars). Analyse des cycles du crédit et de l'activité économique en Haïti. (BRH, Éd.) Cahier de Recherche (MAÉ/BRH-CR-004), pp. 49-61.
- Bahia, K., & Nantel, J. (2000). A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks. *International Journal of Bank Marketing*, 28(2), 211–223.
- Banque de la République d'Haïti. (2018). Rapport annuel.
- Banque mondiale. (2020). Capacité et inclusion financière en Haïti. Résultats d'enquête.
- Barbot-Grizzo, M. C. (2012). Gestion et anticipation de la transmission des TPE artisanales : vers une démarche proactive du dirigeant propriétaire. *Management & Avenir*, 2(52), 35-56.
- BID. (2011). The Impact of Internet Banking on the Performance of Micro and Small Enterprises in Costa Rica: A Randomized Controlled Experiment. Working Papers (IDB-WP-242).
- Boyer, A., & Nefzi, A. (2009). La perception de la qualité dans le domaine des services : vers une clarification des concepts. *La Revue des Sciences de Gestion*, 3-4 (237-238), 43-54.
- Bureau international du Travail. (2015). Les petites et moyennes entreprises et la création d'emplois décents et productifs. Conférence internationale du Travail.
- Cadet, L. R., Providence, C., & Antenord, J.-B. (2018). La Pénétration bancaire et le Développement des villes d'Haïti. In CREGED (Ed.), *Accès aux biens et services en Haïti - Banque et Développement*, (pp. 89-100). Port-au-Prince.
- Doura, F. (2012). Économie d'Haïti, dépendance, crises et développement tome 2. Montréal, Canada : Les Éditions DAMI.
- Driss, E. (2017). La qualité et la performance de l'entreprise. *Revue Marocaine de Recherche en Management et Marketing* (16), 438-459.
- El Manzani, N., Asli, A., & El Manzani, Y. (2018). Les facteurs de l'échec entrepreneurial des PME marocaines : une étude exploratoire. *Marché et Organisations*, 3(33), 105-144.
- Elouahabi, T., & Dakkon, M. (2022). La digitalisation bancaire : approche conceptuelle et théorique. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management & Economics*, 3(5-1), 199-210.
- Etogo-Nyaga, Y. P. (2020). Accès au financement et performance des PME au Cameroun. *Revue « Repères et Perspectives économiques »*, 4(1), 1-18.

- Hafiane, M. A., & Jed, I. (2021). L'impact de la qualité des services bancaires en ligne sur la fidélité des clients : Une étude à travers l'effet médiateur du niveau de la satisfaction des clients marocains. *International Journal of Business and Technologies Studies and Research*, 3(2).
- IFC-Banque mondiale. (2010). *Le Guide des services bancaires aux PME*. Washington DC.
- Issor, Z. (2017). La performance de l'entreprise : un concept complexe aux multiples dimensions. *Projectique*, 2(17), 93-103.
- Lamaute-Brisson, N. (2002). *L'économie informelle en Haïti. De la reproduction urbaine à Port-au-Prince*. Paris : L'Harmattan.
- Kone, B., & Thera, S. (2022). Impact de l'endettement sur la performance dans les PME du district de Bamako : Cas des BTP. *International Journal of Economics and Management*, 2(1).
- Lakhrif, K., Faical, Z., & El Haddou, Y. (2016). L'impact de la qualité perçue du service sur la satisfaction et l'engagement des grands clients : Cas de la Banque populaire marocaine. *Recherches & Pratiques en Marketing*, 1(1), 1-29.
- Ministère du Commerce et de l'Industrie. (2014). *Recensement des Entreprises 2012-2013*.
- OCDE. (2004). Promouvoir les PME pour œuvrer au Développement. *Caractéristiques et importance des PME*, 2 (5), Éditions de l'OCDE, 37-46.
- Paul, B., Juma'h, H. A., & Dorante, F. (2018). Entrepreneurs' Perception of Banks' Social Responsibility: A Haitian Case Study. In CREGED (Ed.), *Accès aux biens et services en Haïti - Banque et Développement*, (pp. 79-88). Port-au-Prince.
- Sangue-Fotso, R., & Wamba, H. (2017). Perception de la performance par leurs dirigeants : Le cas des PME camerounaises. *Question(s) de Management* (18), 155-171.
- Tioumagneng, A. (2011). Maturités des crédits bancaires et performance des entreprises : Cas du Cameroun. *Mondes en Développement* (153), 71-86.
- Tsapi, V. (2020). La perception de la qualité de service et l'engagement des clients de banques au Cameroun. *Revue internationale des Sciences de Gestion*, 3 (2).
- Zeithmal, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2-22.