
Actes de la deuxième conférence internationale sur la Francophonie économique

*L'ENTREPRENEURIAT ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES JEUNES
ET DES FEMMES EN AFRIQUE FRANCOPHONE*

Université Mohammed V de Rabat, 2-4 mars 2020

LE CAPITAL SOCIAL ET SES EFFETS SUR LE DÉVELOPPEMENT DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES CONGOLAISES

Mukirania KAHAMBU

*Enseignante-Chercheure à la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion, Université Catholique du
Graben UCG / Butembo) Centre de Recherche en Économie de Développement (CRED)
de l'UCG Butembo Rép. dém. du Congo
mukiraniawavangu@gmail.com*

RÉSUMÉ – La recherche de l'emploi, le besoin d'indépendance, la recherche du revenu déterminent actuellement la dynamique entrepreneuriale. La prolifération des PME coexiste cependant avec d'énormes difficultés. L'instabilité de l'environnement économique général des PME congolaises et l'insécurité socio-politique permanente dans la zone d'étude (ville de Butembo) constituent un tendon d'Achille pour l'économie nationale. Il se constate une faiblesse des services de soutien, une quasi-inexistence des relations entre les institutions privées et publiques et une transmission des informations fragmentaires sur les transactions des marchés. Pour affûter leur compétitivité et la durabilité de leurs affaires, les entrepreneurs usent alors du capital social ancré dans le tissu relationnel et social. Le présent papier se fixe pour objectif d'analyser, à partir de la taille, la densité et la nature des liens, les effets du capital social sur le développement des PME. L'étude des cas sur 29 petites entreprises a été menée par recours aux entretiens pour la collecte des informations dont le contenu a été analysé par classification pour une description complète du phénomène étudié. Au terme de l'analyse, 59,77% confirment les effets positifs du capital social sur le développement de leurs entreprises ; 27,93% les jugent mitigés ; tandis que 12,30% s'en trouvent en désaccord.

Mots-clés : Capital social, liens, entreprise, développement

Les idées et opinions exprimées dans les textes sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles de l'OFE ou celles de ses partenaires. Aussi, les erreurs et lacunes subsistantes de même que les omissions relèvent de la seule responsabilité des auteurs.

Introduction

La création des entreprises offre de nouveaux emplois et partant, contribue à la réduction de la pauvreté dans les pays en développement (Audretsch et al., 2007). Elle est un atout pour le développement socio-économique. Néanmoins, les nouvelles et anciennes entreprises opèrent sur le marché inséré dans un cercle d'affaires ouvert à la mondialisation. Comme d'autres entreprises, les petites et moyennes entreprises (PME) se heurtent à une concurrence renforcée par la libéralisation des échanges entre nations. Cette internationalisation exige le recours aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) pour espérer au

maintien de l'environnement face à une concurrence croissante et au progrès technique. Elles entrent en compétitivité et doivent trouver des mécanismes d'adaptation aux changements économiques et structurels.

Une telle exigence entrepreneuriale implique aussi des investissements plus massifs pour espérer à l'innovation, partant, à la mise sur marché des nouveaux produits et procédés. D'où, le développement des entreprises en général, et des PME en particulier, tourne au ralenti suite à des défis de divers ordres (institutionnels, financiers, technologiques, économiques...). En plus, la situation s'aggrave, faute d'information et d'environnement des affaires favorables autant qu'avec l'impératif de la conformité avec les normes.

En dépit de leur importance dans l'économie, les PME sont longtemps restées ignorées des politiques publiques des nations et de développement au bénéfice des grandes entreprises. Sujettes à des conditions de travail difficiles et parfois opaques, elles œuvrent souvent dans l'informel. À l'occurrence, en République Démocratique du Congo (RDC), 90% d'emplois de toutes les entreprises sont créés dans le secteur des PME (Kamba-Kibatsi, 2016). Il s'agit d'une source importante génératrice d'emplois dans les zones urbaines et rurales, chez les jeunes comme chez les femmes dont la participation professionnelle est souvent réduite dans d'autres secteurs d'activités. Cependant, malgré leur potentiel de création d'emplois, la part des PME dans le produit national brut est peu significative à cause des limites d'opportunités dans les systèmes, les relations et les structures qu'elles présentent sur le marché.

Face à ces défis, de nouvelles formes organisationnelles issues des relations interpersonnelles et des réseaux vont être activées pour redynamiser la coopération (Tyéri et al., 2015) et la connexion des acteurs et des entreprises pour bénéficier de la compétitivité des chaînes de valeur. Ces formes font référence à la mobilisation du capital social, un des mécanismes fondamentaux susceptibles de susciter les dialogues et de renforcer les capacités opérationnelles dans des organisations se servant des liens forts et faibles (Granovetter, 1973). En clair, il s'agit des relations (familiales, amicales, professionnelles, syndicales, etc.) qu'un individu entretient avec les autres et qui constituent son capital social. Ce dernier engrange un bénéfice non monétaire dont les effets sont perceptibles dans le futur.

Le recours au capital social dans l'entrepreneuriat semble beaucoup plus pertinent. Des efforts complémentaires des entrepreneurs dans leurs pratiques entrepreneuriales sont capitalisés à travers les relations interpersonnelles et des réseaux sociaux. Des études sur la relation entre la taille du capital social d'un entrepreneur et son profit ont montré que l'étendue des réseaux est fonction du nombre de contacts (Neegaard et Madsen, 2004 ; Burt, 2000). Son augmentation est importante pour développer des projets, car les contacts permettent des possibilités d'accès aux ressources des autres comme les informations et les opportunités du marché (Baron, 2007). Ces études mettent en perspective une corrélation du capital social au bénéfice en termes de réussite professionnelle.

La problématique des effets du capital social dans le développement des entreprises reste encore si peu décortiquée qu'elle échappe à la recherche, du moins spécifiquement dans les études sur les PME en RDC. Il s'avère alors loisible, au présent papier, d'analyser le capital social, à travers la mobilisation des relations sociales et des réseaux, ainsi que les effets sur les activités des entreprises qui en résultent. Il s'assigne un double objectif : identifier les mécanismes par lesquels les liens sociaux sont mobilisés et examiner leurs rôles dans les PME, d'une part ; et d'autre part, analyser les dimensions du capital social pour saisir ses effets sur le développement des PME.

Trois parties en composent la structure textuelle. La première propose une revue de la littérature en mettant en exergue le capital social et le développement des PME ; la deuxième présente le cadre méthodologique en précisant le contexte dans lequel il opère ; tandis que la troisième analyse les mécanismes de production du capital social et ses effets sur les activités entreprises.

1. Approche conceptuelle

1.1. Capital social et lien

La littérature sur le capital social ouvre tellement à des constructions multidimensionnelles que, à l'heure actuelle, le consensus définitionnel reste un travail entier. Ces recherches servent d'un référentiel. D'abord, dans les travaux de Putnam (1995, 2000), le capital social réfère à la cohésion dans un groupe. Il est inspiré par Coleman (promoteur de la théorie du capital humain et capital social en sociologie) qui, ensuite, explique le capital social par rapport à l'action collective. Cependant, même si l'usage de ce capital implique l'action sociale, il est rattaché à la propriété de l'individu (Bourdieu, 1980). Enfin, des questions sur le capital social alimentent la littérature aux États-Unis puis en Europe depuis environ deux décennies ; en Sociologie, Sciences politiques et plus récemment en économie et gestion.

Éléments définitionnels

Le capital social semble répondre à divers problèmes même socio-économiques. Dans une approche fonctionnaliste (Coleman, 1988), il pivote autour du respect des obligations et attentes, de la valeur potentielle de l'information véhiculée, des normes et sanctions effectives dans les communautés (Levesque et White, 1999). D'autres recherches se démarquent de cette approche et piochent le contenu, la nature et les modalités de fonctionnement du capital social considéré comme une ressource sociale (Lin, 1999) obtenue à partir du lien social. Le capital social est donc « *l'investissement d'un individu dans ses relations avec les autres.* » (Lin, 1995). Il est ainsi constitué de « *ressources potentiellement accessibles par la participation à des réseaux sociaux* » (Lévesque, 2000). Dans ce contexte, analyser le capital social revient à étudier les liens sociaux et leurs dynamiques pour générer une ressource supplémentaire et contributive à la réalisation des objectifs de l'entreprise. Cette approche qui, adoptée également dans l'analyse du capital social en économie et gestion, pose la nécessité du recours aux réseaux sociaux susceptibles de produire une ressource sociale.

En effet, la ressource d'une entreprise est considérée comme un ensemble d'actifs tangibles et intangibles et représente un enjeu déterminant pour la production. De même, accessible à travers des liens directs et indirects, et d'usage souvent temporaire et conditionnel, la ressource « capital social » sert à atteindre ses objectifs stratégiques. On peut noter que « *le capital social individuel dont dispose un entrepreneur pour créer ou développer son entreprise a un impact sur sa réussite dans la réalisation de ses objectifs* » (Arrègle et al., 2004). Certes, selon ces coauteurs, au travers des relations d'échange de l'entreprise avec ses parties prenantes, il est possible de générer des avantages compétitifs. En revanche, le capital social n'est pas la seule ressource exploitable dans une entreprise. Dans ce cas, comment l'observer et le capter ? Certains travaux des chercheurs et des managers démontrent de plus en plus qu'ils gagneraient après avoir trouvé une représentation mesurable du capital social (Saglietto et al., 2013). D'où la pertinence de (re)penser la notion qui, à l'instant, présente un cadre définitionnel pluridimensionnel et un arsenal d'indicateurs de mesure du capital social.

Pour la présente investigation, l'analyse du capital social d'un acteur (individu ou entreprise) consiste à cerner les effets économiques probables à travers les relations qu'il entretient avec son univers social pour développer ses pratiques entrepreneuriales. Cela revient à déterminer le fruit des échanges sociaux entre l'acteur social et son réseau en termes d'un bénéfice réciproque. Le capital social ne serait donc pas uniquement fonction du nombre des relations, car tous les contacts qu'elles produisent n'ont pas la même valeur. Cette dernière dépend des caractéristiques des structures mêmes des relations. L'on retient que : « *Le capital social est donc le produit de la taille du réseau personnel, du volume des ressources contenues dans ce réseau (ressources informationnelles, ressources relationnelles directes et indirectes), des chances d'accès à ces ressources* » (Mercklé, 2004 ; Saglietto et al. 2013). La force et le potentiel relationnel positionnent les acteurs dans leur milieu social.

La valeur du capital social est ainsi déterminée par la position de l'entrepreneur ou de l'entreprise dans la structure du réseau où l'on peut l'évaluer par des mesures qualitatives (confiance, participation) et quantitatives (nombre de relations). La taille du réseau et la qualité des liens, entre autres sa densité et sa hiérarchie, sont des paramètres pour mesurer l'intensité ou la concentration des relations directes et indirectes (Burt, 1992). C'est d'abord Granovetter (1973) qui propose le fondement du capital social sur des connexions peu régulières entre les membres du réseau ; ceux-ci ne sachant rien de leur position intermédiaire. Cet indicateur est basé sur les relations faibles et la position d'intermédiarité pour permettre une diversification des liens et générer de nouvelles informations, contrairement aux liens de forte intensité avec possibilité de répétition des informations. Il ressort alors que les liens faibles peuvent constituer une opportunité pour les acteurs agissant ensemble dans la mesure où ils retirent les bénéfices individuels.

Lien social versus ressource sociale

La valeur du capital social dépend ainsi des activités réalisées par les membres en recourant à de réseaux sociaux. Par conséquent, elle provient des externalités générées par la formation du tissu relationnel et social qui devient une ressource sociale utilisable en un certain moment et sous certaines conditions. Le développement du capital social est une nécessité pour sa valeur qui la transforme en ressource. C'est « *un processus complexe qui requiert du temps, du contenu économique et social et un contexte favorable* » (Bowey et Easton, 2007). Quelques éléments retiennent l'attention pour peu qu'elles soient considérées comme tremplin en vue de produire et accroître le capital social dont l'utilisation agit sur les activités de l'entreprise : la taille des relations sociales, la densité des liens et la nature des liens.

Primo, la *taille des relations sociales* réfère au nombre des liens directs ou indirects entretenus par un entrepreneur avec les autres catégories d'acteurs. Celles-ci sont, dans un réseau, dénommées comme « Alters » (Burt, 1992 ; Chollet, 2005). La taille est le nombre d'agents dont les liens et les pratiques leur permettent des interactions sociales (Putnam, 2000) et servent aux activités économiques menées. Elle est utile et nous servira à montrer de la capacité qu'ont des entrepreneurs à collaborer et à coopérer avec les autres et ainsi valoriser leurs liens sociaux.

Secundo, la *densité des liens* indique l'étendue des contacts auxquels un individu est connecté et des réseaux interconnectés où la circulation des informations devient plus aisée. Le réseau devient dense au fur et à mesure que les contacts augmentent. Et, plus leur nombre est élevé moins ils produisent des nouvelles informations (Ahuja, 2003). Ils se réduisent à la

redondance des contacts qui, pourtant, donne accès aux mêmes informations. Cela étant, le passage à la structure des relations sociales s'exige pour (re)donner de la valeur aux liens dans le réseau. La confiance et la participation influencent l'intensité des liens (forts ou faibles) à l'intérieur des réseaux pour déterminer de leur efficacité. Celle-ci se caractérise aussi bien par leur nature que par leur taille.

Tertio, la nature des liens réfère au volume des ressources que contient un réseau donnant la chance d'accès à ses membres. La fréquence et la durée expliquent cette nature en distinguant les liens forts des liens faibles. La richesse du réseau provient des caractéristiques aussi sociales qu'économiques des acteurs qui le composent (Batjargal, 2001). Un « bon réseau » le serait si et seulement s'il contient des « alters » en possession de ressources importantes (Lin, 1999). L'entrepreneur doit donc user de ses compétences sociales pour choisir les relations riches en ressources et éviter celles qui lui gaspilleraient du temps. Ces compétences sont considérées comme des habiletés sociales cumulées susceptibles de produire des retombées positives et ainsi de maximiser les chances d'accès aux ressources (Baron et Markman, 2003). Ce choix admet une diversification des liens en réduisant des contacts redondants pour favoriser ceux donnant de nouvelles idées (informations).

Les trois dimensions (taille, densité et nature des liens) s'imbriquent tellement qu'il est difficile de les séparer. Elles constituent des indicateurs du capital social contenus dans le cadre définitionnel retenu dans la présente étude et serviront l'analyse empirique pour leur rôle significatif dans la constitution et le développement du capital social de l'entreprise.

1.2. Rôle du capital social et développement des PME

L'entrepreneur (propriétaire ou dirigeant) tisse des relations internes et externes qui déterminent potentiellement ses activités ; la dynamique entrepreneuriale étant due aux facteurs socio-culturels. La culture explique aussi le capital social (Colman, 1988 ; Putnam, 1995). En considérant les PME congolaises, dans la ville de Butembo (Nord-Kivu), il est clair que la culture fait dialoguer le capital social et l'esprit de l'entrepreneur assumant la gestion financière et administrative (Loi sur les PME n°004/2002) des affaires. Ce lien est présent et s'avère fécond pour créer et développer les PME.

Entreprise et caractéristiques des PME

Tout semble tourner autour de l'entreprise, particulièrement les PME, où les relations sociales et les réseaux influent sur leur développement. Mais, qu'est-ce qu'une entreprise ? Une des difficultés majeures de l'analyse sur le développement des PME est la diversité des définitions et la classification des PME par des institutions (Banque mondiale, OCDE, etc.) et dans des pays (lois, ministère des PME).

Dans le cadre de la disposition nouvellement édictée, les formes juridiques des entreprises sont régies par les Actes Uniformes du traité de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du droit des affaires (OHADA). L'entrepreneur est donc un entrepreneur individuel (personne physique) qui exerce une activité professionnelle civile, commerciale, artisanale ou agricole sur simple déclaration prévue dans cet acte uniforme. Ce dernier est un dispositif légal et réglementaire complétant les dispositions du droit uniforme OHADA par référence au statut de l'entrepreneur.

Malgré cette avancée dans les droits des affaires, les PME en RDC manquent encore une définition qui serait officielle et harmonieuse comme le suggère la revue du cadre juridique : d'abord la loi congolaise n°73-011 de 1973 portant création de L'Office de Promotion des Petites et Moyennes Entreprises Congolaises (OPEC) complétée par le décret-loi n°086 de 1998, portant régime fiscal applicable aux PME et précisant le nombre d'employés et la valeur totale du bilan ; ensuite, la loi n°004/2002, portant code des investissements et définissant PME et les petites et moyennes industries (PMI) ; puis la Charte de 2009 ; enfin, la loi de finances 2016 modifie et complète l'Ordonnance-Loi N°13/006 du 23/02/2013 portant régime fiscal applicable aux microentreprises en matière d'impôt sur les bénéfices et profits).

De ce pluralisme juridique sur les PME congolaises, il est difficile de ressortir une définition unique. Certaines définitions paraissent incomplètes et d'autres manquent une harmonisation. Cependant, il sied de retenir que les PME forment des entités économiques hétérogènes. Leur classification provient de la distinction des effectifs de leurs salariés, du montant de leur capital, de la technicité et vocation avérée du chef d'entreprise. La charte de 2009 distingue des microentreprises ou très petites entreprises, aux petites entreprises et aux moyennes entreprises en précisant les caractéristiques respectives suivantes : effectif compris entre 1 à 5 employés, 6 à 50 employés, 51 à 200 employés ; chiffre d'affaires annuel hors taxes variant entre 1 et 10000 \$, 10001 à 50000 \$, 50001 à 400000 \$ (Art. 3, 4, 5). Le mode de gestion est concentré dans les microentreprises et les petites entreprises et plus ou moins décentralisé dans les moyennes entreprises.

Le présent papier se focalise plutôt sur de « petites entreprises » dont les salariés varient de 6 à 50 ; les investissements nécessaires s'évaluent de 10001\$ à 150000\$ et le chiffre d'affaires annuel hormis les taxes étant de 10001\$ à 50000\$ avec le mode de gestion concentré (Charte de 2009). Toutefois, il est difficile de rencontrer de petites entreprises qui se conforment à la comptabilité normalisée. Aussi, sont-elles comprises dans la nomenclature globale des PME, d'où le recours permanent à l'usage de cet acronyme dans cette recherche. Le cadre juridique porte plutôt sur la reconnaissance de la globalité ou la diversité des PME que sur l'harmonisation définitionnelle qui servirait aux politiques et stratégies ainsi qu'aux réseaux et partenariats pour l'obtention des ressources et l'essor du secteur.

Importance du capital social dans les PME

Dans certaines études, il est démontré la corrélation entre le capital social et l'accès aux moyens financiers (Packalen, 2007) ; à la performance financière pour générer les revenus aux entrepreneurs (Runyan et al., 2006), améliorer l'emploi (Bosma et al., 2004) et augmenter le chiffre d'affaires de l'entreprise (Honig et al., 2006). Cette corrélation produit les effets positifs comme le prouvent ces auteurs. D'autres analysent plutôt la confiance sociale comme indicateur du capital social sur la pérennité et la croissance de l'entreprise porteuses d'une influence positive (Mosek et al., 2007 ; Dasgupta, 2010). Ceux-là établissent qu'il existe un lien entre le capital social et la survie en termes de croissance de l'entreprise.

Par ailleurs, il est à remarquer que les liens faibles constituent une source d'opportunité et contribuent à l'innovation. De leur part, les liens forts diminuent les capacités innovatrices en enfermant les entrepreneurs dans des routines ; même si leur la qualité peut servir d'opportunité pour le développement stratégique. Dans certains groupes de famille, le capital social fort (Salaran et Maritz, 2009) peut être un atout et favoriser la confiance entre les membres dirigeants et employés de la famille au sein de l'entreprise et/ou leurs filiales. Un tel capital contribue à une bonne circulation de l'information et rend légitimes des propositions

émises pour améliorer des activités entrepreneuriales (Jones et al., 2008). Dans les firmes, sont aussi soulignés les effets du capital social dans le processus de prise de décisions (Jansen et al. 2011).

Le développement du type d'information renvoie à la « diversification » qui met en exergue des liens objectifs et/ou effectifs (Denord, 2003). Le lien objectif étant entendu comme le fait qu'un individu accède aux ressources différentes des siennes à travers les relations dont la base est la confiance. En ce sens, l'information devient une source d'avantages concurrentiels pourvu qu'elle soit rare ou précieuse dans la structure des réseaux (Burt, 1992).

En outre, des travaux ont essayé de montrer la corrélation entre le capital social et l'internationalisation en soulignant les réseaux (Johanson et Vahlne, 2009) comme intermédiaire clé. Ce rôle produit l'effet favorable dans le processus ou en matière même d'internationalisation grâce à la création des partenariats étrangers qui mettent en évidence le capital social. Aussi, au niveau local, des partenariats d'affaires (Presutti et Boari, 2007) peuvent être conclus pour favoriser la confiance entre partenaires en réduisant, par ce biais, le coût de coordination et de contrôle.

En somme, globalement, ce parcours de la littérature nous permet de relever l'importance de cette ressource sociale dans les PME. On peut se rendre compte que dans cette relation à effet, des éléments pertinents au développement des pratiques entrepreneuriales ressortent : emploi, pérennité, revenu, chiffre d'affaires, innovation, qualité du dirigeant, information, l'internationalisation. Ceux-ci sont, à leur tour, influencés par les liens (forts ou faibles), la confiance, les réseaux, les partenariats, les relations sociales, etc. constituant le capital social. Son effet positif est souvent indirect, car il est à comprendre comme un effet se produisant sur des variables intermédiaires à l'exemple de la productivité, de l'innovation et autres externalités positives ou opportunités de développement (stratégique) des PME. Le capital social sert donc à renforcer la productivité et la compétitivité, clés de développement et de réussite des PME. L'entrepreneur étant membre de la communauté où il vit, le capital humain élargit ses dimensions traditionnellement définies sur base de la santé et de l'éducation en intégrant également le capital issu des relations sociales et des réseaux (Dasgupta, 2010). Ces différents acquis conceptuels constituent des tuyaux des connaissances valorisables par les entrepreneurs dans leurs entreprises.

2. Organisation de l'enquête et environnement des affaires à Butembo

2.1. Démarche méthodologique et choix du terrain

D'entrée de jeu, il sied de le retenir. S'il faut reconnaître la richesse de l'usage des méthodologies quantitatives mises en relief pour analyser le rôle du capital social et en déceler les effets, elles n'offrent qu'un cadre peu aisé si on s'en tient à comprendre l'architecture de cette ressource sociale valorisable. Inversement, l'approche qualitative de type « étude de cas » est d'usage dans différentes recherches sur le capital social et permet l'accès à de telles connaissances (Mosey et Wright, 2007 ; Albarello, 2011). La présente recherche s'inscrit plutôt dans cette démarche qualitative. Elle considère l'étude de cas comme une enquête empirique qui « *examine un phénomène contemporain au sein de son contexte réel lorsque les frontières entre phénomène et contexte ne sont pas clairement évidentes et pour laquelle de multiples sources de données sont utilisées* » (Gombault, 2005 ; Lejeune, 2019).

L'étude des cas se justifie par le fait que le capital social est un construit multidimensionnel et intègre entièrement le contexte dans l'étude des PME. En tant que phénomène étudié, il se positionne dans des circonstances à la fois temporelles et socio-économiques.

Ce papier a comme champ d'étude la RDC, en général, et la ville de Butembo dans la Province du Nord-Kivu, spécifiquement. Ce choix se justifie doublement. D'un côté, cela s'explique par l'existence des PME et des réserves en termes du capital social dans cette ville reconnue pour le commerce exercé par les entreprises de toute taille. En effet, l'évolution est si rapide que le commerce tend à devenir la principale activité après l'agriculture qui occupe également la majorité de la population même commerçante. L'expansion du commerce à Butembo va de petites activités marchandes au commerce d'importation et d'exportation en passant par le commerce général, de gros ou de détail. Les entrepreneurs de Butembo organisent leurs échanges dans une logique capitaliste en jonction avec l'importance du lien social, du poids de la confiance, de la redistribution familiale et communautaire (Mirembe, 2005). De multiples formes d'associationnisme se tissent autour de la confiance et se développent dans des réseaux à travers différents cercles et différentes initiatives de solidarité. De l'autre côté, le choix s'explique par l'avantage d'avoir trouvé sur ce terrain de recherche des contacts privilégiés et d'avoir bénéficié de la bonne volonté et de la disponibilité des entrepreneurs à l'enquête. Ce qui a permis un accès à leurs données précieuses pour l'élaboration empirique. Faute de la mise en jour des statistiques nationales et au regard de leur caractère informel ; nous avons choisi les cas d'étude au hasard méconnaissant l'effectif exact des PME au Congo, moins encore en ville de Butembo. La FEC Butembo-Lubero a servi d'orientation quant à la vérification du caractère formel et de la dimension des entreprises comme « petites entreprises ». Certains rapports et archives de la FEC ont été consultés en complément des informations de portée générale sur la situation économique des PME congolaises et celles spécifiques à l'organisation comme une forme du capital social.

La conduite de l'enquête a porté sur deux moments : de janvier à mars 2018 et de juillet à septembre 2019. L'on a procédé aux entretiens à l'aide d'un guide d'entretien doublé d'un questionnaire d'enquête plus élaboré pour la collecte des informations. Lors de la pré-enquête auprès de 55 entreprises, nos répondants ont été constitués de 74% de cadre (dont 26% gérants et 48% dirigeants -propriétaires-) et 26% d'autres employés. À l'issue de cette étape, la pertinence des informations fournies a fait découvrir que le tissu relationnel du cadre compte beaucoup dans les entreprises. Lors de l'enquête proprement dite, l'échantillon a été réduit à 41 entrepreneurs ; parmi lesquels 29 (soit 70,7%) ont réellement répondu.

Grâce à cette enquête de terrain, une approche privilégiant l'analyse qualitative (Beaud et Weber, 2010) a permis de déceler diverses manières de mobilisation du capital social, ses apports et ses effets dans les PME en ville de Butembo. Les informations obtenues ont été analysées dans leur contenu. Après leur classement, il a fallu procéder au calcul de certains paramètres quantitatifs comme la moyenne, le pourcentage en vue d'une bonne description du phénomène étudié et d'une analyse des résultats. Cette recherche a, enfin, recouru, il va sans dire, à la revue de la littérature pour certaines précisions théoriques.

2.2. Présentation de l'environnement des affaires des PME

Situation financière

Le capital pour financer nombreuses PME à la création provient d'une seule personne et/ou sa famille. L'entourage intervient financièrement et peut constituer une main-d'œuvre dans le processus entrepreneurial. Des informations empiriques, 61% des PME sont financées par

l'épargne privée et appuyées par celle familiale (y compris l'héritage) pour 33%. Ensuite, l'accès aux crédits dans les banques est souvent conditionné par une garantie soit encore par une comptabilité claire dont certaines PME ne disposent pas à cause de l'organisation et de la gestion fragile.

Elles doivent pourtant bénéficier du soutien du gouvernement à travers son Ministère des PME et ses institutions comme l'OPEC qui leur facilitent l'établissement des réseaux de partenariat afin de coopérer et profiter au secteur dans le cadre du développement. L'OPEC qui a eu, jusqu'à présent, à appuyer techniquement les PME s'est révélé pourtant inadapté et peu actif. Aussi, la coopération structurelle en RDC est en retrait depuis 1992¹. Par ailleurs, le fond de promotion de l'industrie (FPI) fut créé à 1985 en vue de promouvoir les PME et l'année 2005 fut déclarée comme année nationale de la microfinance. En 2014, il a été créé le Ministère des PME pour intégrer les pratiques entrepreneuriales comme une stratégie à la vue des objectifs du développement national que le gouvernement vient de valider en 2016. Cette stratégie a pour objectif de promouvoir le développement du secteur des PME. En 2018, le gouvernement obtient le fond de la Banque mondiale pour financer le Projet d'appui au développement des micro, petites et moyennes entreprises (PADMPPEM) en cinq ans. Ce projet se limite à l'appui dans certaines provinces, le Nord-Kivu faisant des parties prenantes ; et en certaines activités de développement des PME, avec comme seule cible celles qui opèrent dans les secteurs de la fabrication légère et des services en excluant le commerce.

Le rapport de la FEC sur les PME congolaises de 2019 précise pourtant que les entrepreneurs œuvrent dans quatre secteurs : commerce (56%), services (38%), industries (4%) et agriculture (2%). Le faible niveau de spécialisation, de recours aux NTIC (2%) et de transformations de matières premières (moins de 2%) est à stigmatiser. Par conséquent, la concurrence s'installe sur le marché et conduit à l'inefficacité et la non-compétitivité de certaines PME. Le commerce général, un domaine d'activité principale pour la majorité des PME, est pourtant déjà exclu des projets d'appui, comme du PADMPPEM.

Malheureusement, ces initiatives gouvernementales de financement sont pour des entrepreneurs des parents pauvres étant donné les obstacles liés à la survie-développement et la croissance de leurs PME. La recherche empirique révèle qu'en 2018, la situation financière des entreprises est bonne pour 13%, normale pour 41% et mauvaise pour 46%. Ces résultats compromettent la gestion de risque et ne garantissent pas de la rentabilité du capital investi. S'agissant du niveau des investissements, il s'observe une hausse de 12% en 2017 et de 16% en 2018. Cependant, certaines entreprises désinvestissent, le niveau ayant baissé de 47% en 2017 et de 40% en 2018 ; d'autres maintiennent la stabilité de leurs investissements de 42% en 2017 et 44% en 2018. Cette situation se répercute sur le niveau de l'emploi. Chez des salariés, par exemple, l'effectif diminue de 30% étant donné que l'investissement n'incite pas la productivité.

La situation économique

Elle renseigne directement sur la conduite des transactions commerciales. La recherche empirique renseigne sur la hausse du chiffre d'affaires des entreprises de 12% à 13% à 18% les trois dernières années ; une baisse respectivement de 43%, 48% et 40% et une stabilité de 45%, 39% et 42%. Ces résultats laissent conclure qu'en dépit de sa hausse, le chiffre

¹ cf. Les PME congolaises et les accords de partenariat économique union Européenne-Afrique centrale 9-16 décembre 2007. Avec la participation de l'OPEC ; p. 133.

d'affaires n'espère pas à booster le développement des entreprises. Quant au marché international, les enquêtes montrent que 7% des entreprises réalisent leur chiffre d'affaires dans les exportations des produits en plus du commerce général (intérieur et d'importation). À Butembo, 12% des PME mettent au centre l'internationalisation de l'entreprise et 15% y recourent ponctuellement dans la distribution des matières premières (café, quinquina, etc.). Les entrepreneurs affirment ne disposer que de bribes d'informations sur les normes ou la certification ; tandis que 4% seulement sont d'accord du niveau élevé de l'information. La disponibilité d'informations nationales relatives aux normes ou à la certification s'avère donc (très) faible.

De manière générale, les résultats relatifs au chiffre d'affaires dans les entreprises étudiées montrent leur faible compétitivité dans les échanges tant nationaux qu'internationaux.

Situation technologique

Cette situation renvoie à la capacité des entreprises à innover en créant directement ou indirectement des produits et procédés nouveaux. Il s'agit également des forces aux tendances nouvelles qui conduisent les affaires et utilisent les NTIC. Or, il est à relever une faiblesse en matière d'adoption du progrès technique et un bas taux d'industrialisation dans des entreprises en ville de Butembo. Ce bas niveau de transformation des produits réduit fort la participation des PME et son niveau novateur. Par conséquent, des PME ne fournissent pas assez d'effort dans la création ni l'entretien des réseaux de partenaires et recourent de moins en moins aux NTIC. Pourtant, ces technologies permettent de créer des liens en ligne qui facilitent la mise en route de chaîne de valeur et l'adoption des stratégies de réseautage et de partenariat externe. Malheureusement, nos enquêtes ont prouvé d'un faible recours aux NTIC soit moins de 2% ; d'où leur quasi-absence.

Formation dans les entreprises

Le travail dans les PME n'exige ni de qualification particulière ni de sécurité d'emploi, de revenu, de représentation. Les acteurs travaillent d'une manière familiale, domestique, individuelle ou collective. Le travail est également hétérogène dans plusieurs activités. Les relations de travail recouvrent étroitement les relations familiales (de parenté), personnelles et sociales (Komi, 2011). Les pratiques entrepreneuriales, comme travail indépendant, n'exigent pas nécessairement un niveau d'étude élevé. Mais, la qualité du travail fourni mérite des capacitacions, d'où le besoin en formation technique et professionnelle dans les PME, comme cela ressort du tableau subséquent.

Besoins en formation				Domaines d'activités			
Pour le dirigeant		Pour le personnel		Pour le dirigeant		Pour le personnel	
Oui (en %)	Non (en %)	Oui (en %)	Non (en %)	Management (en %)	Autre (en %)	Commercial (en %)	Autre (en %)
70	30	62	38	73	27	52	48

Pour l'espoir de leur développement, le besoin en formation est pressant dans les PME à cause de la faible connaissance des outils et techniques commerciaux et managériaux. Ce tableau laisse voir à quel point ce besoin est ressenti chez les 70% des dirigeants et, en l'occurrence, dans le domaine de management en 73%. Chez le personnel salarié, il est ressenti par 62% et, plus précisément, en 52% dans le domaine commercial. D'autres

domaines intéressants dont le besoin en formation est présent sont l'informatique Web, la comptabilité/finance, la gestion des ressources humaines, la fonction administrative.

L'environnement des affaires est aussi généralement perturbé par le contexte socio-politique (guerre et insécurité, cas de l'est du pays), le délabrement des routes, les contraintes fiscales, etc. Cependant, malgré la faillite de plusieurs, les PME sont toujours présentes et leur effectif croît d'année en année. D'où la question de savoir comment elles tiennent et se développent malgré toutes ces difficultés. Le capital social est bien une de ces voies en tant que cette manière spécifique de penser les relations sociales susceptibles d'influencer l'acte entrepreneurial.

3. Analyse des effets du capital social dans les PME

3.1. Production et contenu du capital social

La création, la survie et le développement de PME se font généralement dans un esprit d'entreprise privée ou familiale fortement lié à l'esprit d'ouverture de l'entrepreneur et de ses compétences sociales. Les entrepreneurs font recours à la solidarité héritée de la tradition et celle érigée dans des tissus relationnels pour maîtriser la concurrence du marché et réduire le coût d'opportunité et les tracasseries. Ils constituent des regroupements, des réseaux et partenariats (structurés et non structurés, occasionnels et permanents, formels et informels) en quête de solutions à certains problèmes inhérents à l'environnement général sur le marché.

Ces relations sociales permettent de produire et d'accumuler du capital social en leur faveur. Le nombre des contacts (taille), leur intensité (densité) et leur nature (fréquence et durée) constituent des dimensions du capital social. C'est d'elles que dépendent les choix de types des liens associatifs (association) et interpersonnels avec l'entourage (proches collaborateurs, amis et famille). À part la FEC, dont toutes les PME d'étude sont membres, il existe d'autres types d'associations ou groupes anonymes (par respect de confidentialité). L'adhésion en est de tendance amicale, familiale ou mixte et dépend des besoins des entrepreneurs. Les membres sont libres d'adhérer individuellement ou collectivement aux activités convenues.

Taille et intensité des liens

Nombre d'adhésion	Effectif en %	Nombre d'adhérents	Groupe permanent	Groupe occasionnel	Nombre de proches	Effectif en %
Aucune	2	1 à 4	28	36	1 à 4	52,6
Une	6	5 à 9	34	25	5 à 9	24,7
Deux	24	10 à 14	17	14	10 à 14	10,5
Trois	27	15 à 19	13	9	15 à 19	8,1
Plus de trois	41	Sans réponse	8	16	20 et plus	4,1

La taille des relations et des réseaux sociaux renseigne sur le nombre des contacts de l'entrepreneur ou des PME. À Butembo, 41% des entrepreneurs sont membres de plus de trois associations et 51% ont deux ou trois adhésions. Les proches (famille et amis) aident l'entrepreneur dans son projet avec l'espoir de sa réussite dans les affaires. Aussi, il ressort de ces tableaux que moins le nombre de contacts est élevé (soit l'intervalle de 1 à 9 contacts), plus les entrepreneurs collaborent (61% groupes occasionnels, 62% groupes permanents et 77,3% le cas des proches). La confiance est au centre de leur regroupement et de rotation du

capital social en tant que ressource productive. Elle est entretenue par la participation (Dasgupta, 2010) pour générer des liens et des relations de faible intensité (Granovetter, 1973) mais de valeur pour les activités entreprises. Au-delà de 10 contacts, l'intérêt de collaborer décroît pour les entrepreneurs, vu la redondance des informations engendrées par les liens forts non objectivés.

Nature des liens et valeur sociale

Fréquence actions collaboratives/an Type « associatif »	Aucune fois	Une fois	Deux à trois fois	Quatre à cinq fois	Six fois et plus
Partage charges opérations courantes d'approvisionnement	20	12	18	24	26
Partage charge d'importation	14	10	16	28	32
Partage autres charges (location magasins)	26	36	14	16	8
Micro-crédits rotatifs		2	12	34	52
Caution solidaire	32	28	25	13	2
Défense des intérêts (FEC) : (in)formations sur commerce			5	10	80
Type « individuel »					
Emprunt de petites sommes aux proches		12	12	20	56
Préfinancement (livraison à crédit informel)	18	4	22	26	30
Partage d'expérience		2	15	23	60
Donner une orientation (contact de contact)		23	31	22	24
Hébergement	27	16	12	26	19
Formalités administratives (Conseil)	20	12	18	20	30

Le capital social constitue une ressource à activer par les liens sociaux. Sa qualité dépend fortement de la nature, c'est-à-dire la fréquence des relations directes (utiles) soit indirectes (potentiellement utiles) et la durée, déterminant de la possession du réseau. Les PME d'étude ont l'âge variable : 1 à 5 ans (27%) ; 6 à 10 ans (54%) et 11 ans et plus (19%). Cet âge permet aux entrepreneurs de choisir les relations objectives (Denord, 2003) en fonction de la durée des réseaux. Plus leur valeur sociale est intéressante, bonne est la collaboration entre entrepreneurs ; et plus la fréquence d'usage du capital social est élevée. Le tableau illustre la récurrence, pour les entrepreneurs de Butembo, de l'usage des actions du capital social pour réaliser leurs affaires. Le passage s'en signale d'une à plus de six fois autour des stratégies diverses. Parmi elles, quatre volets s'avèrent saillants : le partage des charges entre entrepreneurs, les outils de financement, les soutiens, assistances et conseils, ainsi que la défense des intérêts.

Primo, les entrepreneurs partagent des charges entre eux. Ils organisent collectivement des ravitaillements locaux directs ou par souscription à une commande pour bénéficier d'une remise auprès du fournisseur. Si 50% y recourent plus de 4 fois l'an, 64% se regroupent pour les importations : ils engagent des souscriptions communes à la licence d'importation ; aux approvisionnements essentiellement de Chine, Ouganda, Kenya ; au chargement et déchargement des cargos et des containers ; à la prise en charge du convoyeur, au dédouanement. Ces pratiques sont plus utilisées par les entrepreneurs qui, généralement, exercent un commerce de marchandises d'une même nature et sur le même marché national

ou international. D'autres partagent certaines charges comme la location des magasins (74% au moins une fois).

Secundo, les entrepreneurs utilisent le capital social comme outil de financement. Des entrepreneurs recourent plus de quatre fois l'an à des microcrédits rotatifs (86%), aux emprunts entre proches (76%), au préfinancement et à la livraison à crédit arrangé (56%). D'autres le font un peu moins, soit une à trois fois l'année. Bien des transactions se négocient dans l'oralité, quelle que soit la somme d'argent y engagée. Seule la confiance compte pour garantie. Ces outils servent des moyens alternatifs de financements des entreprises.

Tertio, les soutiens, assistances et conseils constituent une autre stratégie de mobilisation du capital social des entrepreneurs sous étude. Ceux-ci peuvent bénéficier des aides auprès de leurs proches. À titre illustratif, la récurrence de leur jouissance annuelle de plus de quatre fois distingue 83% d'entrepreneurs pour le partage de l'expérience, contre 44% pour l'orientation dans le service ou vers les contacts et 46% pour les conseils sur les formalités administratives.

Quarto, en termes de défense des intérêts, la FEC est une organisation représentative des entreprises congolaises à double mission syndicale et commerciale. Sous sa forme syndicale, elle défend les intérêts économiques des membres auprès de l'État et ses régies financières. En tant que chambre de commerce, elle joue l'intermédiaire dans la transmission des informations économiques, légales, réglementaires, politiques et sociales entre les institutions privées et publiques ainsi que les organismes internationaux et dans l'organisation de formations relatives aux activités du commerce. La majorité d'entrepreneurs en jouissent régulièrement (80%) et les (20%) restants n'y recourant qu'une à trois fois l'an.

Cela étant, quelles formes sont assorties au capital social ? Le capital social donne une variété des formes. Celles-ci sont fonction des compétences sociales de chaque entrepreneur (gérant, dirigeant et/ou propriétaire). Ces compétences sociales influencent la valeur sociale en termes de disponibilités et/ou d'accès pour d'éventuelles interventions en cas de besoins. Elles ont des retombées positives sur les relations directes inter-acteurs (entrepreneurs, clients, investisseurs, banquiers, fournisseurs, etc.) et donnent à l'entrepreneur l'accès à leurs ressources.

Les compétences sociales consistent en l'influence et la persuasion sociale, l'intelligence émotionnelle, la perception sociale et la gestion de l'impression (Baron et Markman, 1998, 2000, 2003 et Baron, 2007). Elles orientent la sélection des partenaires qui influence la performance des réseaux (Todeva et Knoke, 2005 ; Li et Liao, 2007). Elles sont une force de production incontournable du capital social et influencent la nature des liens, leur taille et leur intensité dans les rapports socio-économiques.

Ces mécanismes produisent du capital social dont le contenu est la valeur sociale. Les entrepreneurs la mobilisent en créant des stratégies de collaboration et de coopération pour améliorer leur bien économique. Ainsi, jouissent-ils de leurs liens considérés comme un capital social à la fois individuel et collectif pour répondre aux signaux du marché et offrir aux conditions compétitives.

3.2. Apports du capital social et leurs effets dans les PME

Le capital social est une ressource valorisable pour développer les activités où elle est mobilisée dans les PME. La recherche empirique montre que les apports du capital social existent dans les entreprises et leurs effets sont observables sur différents aspects économiques, financiers, technologiques, etc. Leur pertinence produit des effets directs ou indirects qui se répercutent sur les activités que nous analysons en appréciant le niveau de satisfaction des entrepreneurs. Ces effets se catégorisent ici à trois niveaux suivants :

Niveau économique

Certaines réalisations favorisent les activités économiques et commerciales de l'entreprise à travers la valorisation du capital social et stimulent l'amélioration du chiffre d'affaires. Cette embellie économique se manifeste par divers ingrédients et mécanismes : la livraison rapide des approvisionnements ; l'augmentation des recettes et vente à des prix profitables ; la défense des intérêts pour minimiser les tracasseries des opérateurs économiques (arrestation et blocage des véhicules et marchandises à l'importation, taxations exorbitantes, scellement des boutiques, difficultés de distribution de certains produits, asphyxie fiscale et parafiscale malgré les conditions difficiles d'insécurité et de propagation de la maladie à virus d'Ebola dans lesquelles les entreprises ont évolué tout au long de l'année 2019). Par ailleurs, les associations sensibilisent leurs membres au respect des procédures et les conscientisent à corriger certaines irrégularités constatées dans leurs activités avec l'administration fiscale.

D'autres interventions recourent aux réseaux et à la recherche des partenariats entre les PME et des institutions privées et publiques pour améliorer les transactions commerciales. PROFIT CONGO/Nord-Kivu en collaboration avec le Ministère Provincial des Finances à Goma organise en 2018 le forum sur le dialogue fiscal au Nord-Kivu et initie l'harmonisation des relations entre les administrations fiscales, les services d'assiette, la société civile et les opérateurs économiques du Nord Kivu. Des concertations sont organisées entre la FEC et les Associations des fermiers ASOPANK et SYAPANOKI sur la sécurisation des fermes contre les exactions des hommes en arme ; entre la FEC et le Syndicat de défense des intérêts des paysans (SYDIP) en 2019 sur la mise en relation de différents acteurs intervenant dans le secteur agricole et la standardisation des unités de mesure dans la commercialisation des produits agricoles.

Niveau financier

Le capital social facilite l'accès au financement (microcrédits rotatifs, préfinancement, livraison à crédit, caution solidaire, etc.). D'autres opérations financières peuvent être incitées à travers des réseaux et des partenariats. À leur actif, l'on peut citer la formation organisée en 2019 sur l'harmonisation des procédures de gestion des fonds et des activités avec les partenaires du Projet d'Appui au Secteur Agricole du Nord-Kivu (PASA-NK) ; la formation de la Banque Mondiale sur le montage des projets porteurs dans différentes filières et avec de divers acteurs notamment les opérateurs économiques et autres particuliers différents de l'État et des ONG pour le développement de la ville de Butembo et ses environs ; ainsi que la concertation en 2019 entre le Conseil Norvégien pour les Réfugiées (NRC) et la FEC Butembo-Lubero sur l'encadrement de la jeunesse et la relance des activités de production pour résorber le chômage.

Comme on peut le constater, ces opérations en réseaux incitent à l'amélioration de l'emploi et du revenu ainsi qu'aux investissements dans l'élaboration des projets de développement.

Niveau technologique

Des informations et formations sont importantes pour les entreprises et le capital social contribue à leur canalisation. Il établit des négociations entre acteurs et accompagne l'exécution de certaines nouvelles lois et mesures entre les institutions. À titre indicatif, en matière d'utilisation des certaines NTIC entre PME et les institutions privées, publiques et internationales, l'on peut révéler : le lancement officiel en 2019 du système numérique du régime de la carte jaune du Marché commun de l'Afrique orientale et australe (COMESA) dans la ville de Butembo par la Société nationale d'assurance (SONAS) ; la mise en application de la décision de l'Office de gestion du fret multimodal (OGEFREM) n°001 de 2019 portant grille tarifaire de la Fiche Electronique de Renseignements à l'Importation, de l'attestation de destination et de la fiche électronique des renseignements à l'exportation ; ainsi que la formation à caractère novateur de l'Institut national de préparation professionnel (INPP) en 2019 des techniciens en construction des centrales artisanales à biogaz dans le cadre du Projet Innovant de l'Energie Renouvelable en vue du Renouvellement de l'Ecosystème (PIERRE).

D'autres interventions ciblent à la transformation agricole comme l'Arrêté Ministériel n°035/CAB/MINETAT.COMEXT/2018 portant interdiction d'exportation des écorces de quinquina à l'état brut en faveur de l'autorisation d'exportation des produits dérivés du quinquina ayant subi une transformation. Les associations négocient une mise en application progressive de l'arrêté et trouvent un arrangement entre acteurs.

Cet esprit de concertation reste encore moindre alors que l'optimisation du flux dans les PME et sur les marchés suppose une coopération coordonnée entre les entrepreneurs et les autres intervenants dans la chaîne.

Le tableau suivant permet d'apprécier la synthèse des différents apports selon la satisfaction des usagers et d'induire les effets sur le développement de leurs entreprises.

Capital social \ Avis	Mal satisfait	Peu satisfait	Moyennement satisfait	Satisfait	Totalement satisfait
Apports au niveau financier	12,5	11,5	17,75	23,25	35
Apports au niveau économique	15	14,5	13,25	20,75	36,5
Apports au niveau technologique : NTIC et autres soutiens, conseils	9,4	10,6	16,2	21,2	42,6
Total	36,9	36,6	47,2	65,2	114,1
Moyenne	12,30	12,20	15,73	21,73	38,03

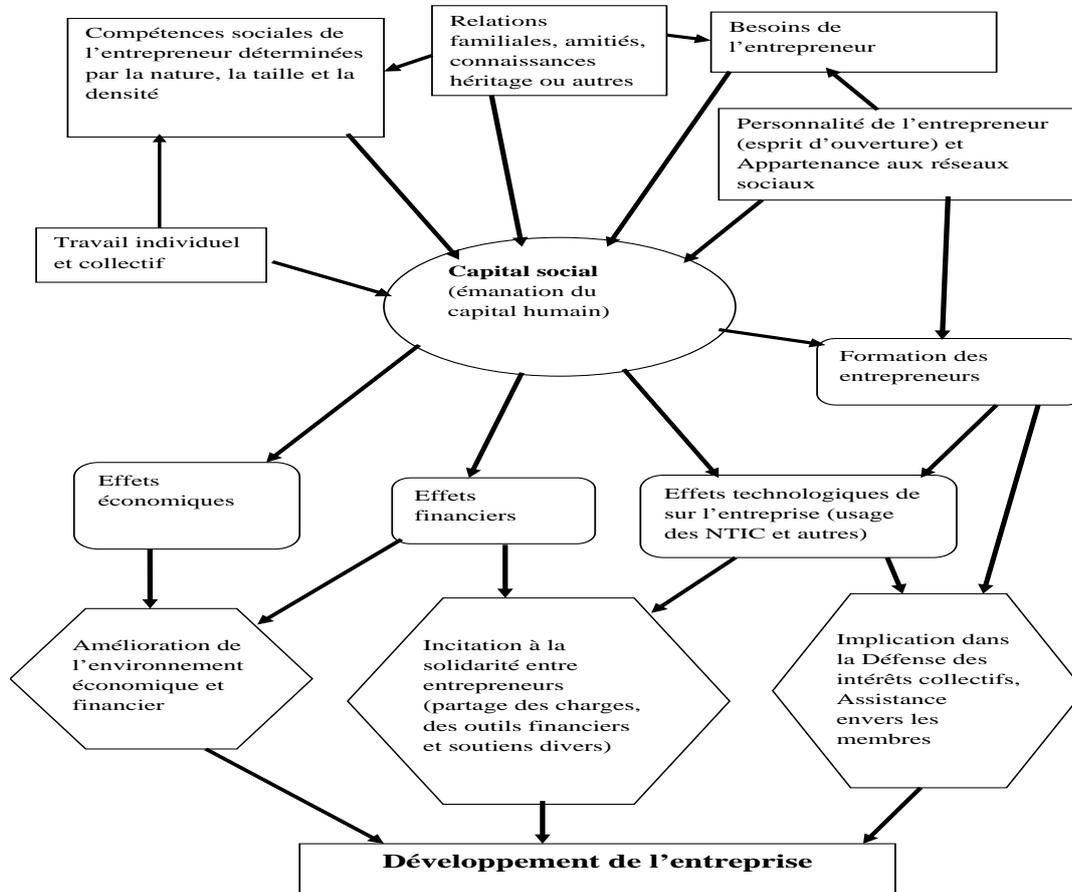
Des entrepreneurs qui valorisent le capital social par la collaboration et la coopération avec d'autres acteurs profitent de ses effets sur la situation financière, économique, technologique, etc. Ces effets sont aussi différemment appréciés par les usagers en termes d'amélioration ou pas de leurs activités. La synthèse de ces effets se présente dans la matrice ci-dessous.

Effets sur les activités des PME	Effectifs en %
Pas vraiment	12,30
Quand même	27,93
Oui vraiment	59,77

Si certains entrepreneurs ne sont pas vraiment d'accord (12,30%) ; d'autres sont le peu (27,93%), la plupart sont indubitables (59,77%) des effets produits par les apports du capital social. Parmi ces derniers, 21,73% sont satisfaits et 38,03% totalement satisfaits. Tandis que d'autres c'est-à-dire 15,73% sont moyennement satisfaits, 12,2% le sont peu et 12,3% le sont mal. Ces résultats confirment que, *mutatis mutandis*, le capital social produit des effets positifs sur le développement des PME en ville de Butembo.

D'où le schéma ci-après :

Schéma 1 : Effets du capital social



Ce schéma reprend des éléments importants que cette recherche analyse autour du capital social au sein l'entreprise. Le capital social peut provenir des compétences sociales, du travail individuel, de l'héritage des relations familiales, des amitiés, de la personnalité de l'entrepreneur et de son affiliation à plusieurs réseaux sociaux qui profitent au développement des activités. Des effets du capital social de l'entrepreneur sont essentiellement économique, financier, technologique. Ils renforcent le potentiel du capital humain en facilitant la défense des intérêts collectifs et l'assistance envers les membres et en accroissant la solidarité entre entrepreneurs. Ces effets confirment l'importance de capital social dans l'expansion de l'entreprise.

Conclusion

L'installation et la prolifération des PME en RDC doivent profiter à la stabilité sociale dans les secteurs agricole (matières brutes), industriel (transformations) et commercial (mise sur marché des biens et services). Pour les PME, cette manière de valoriser les ressources nationales justifie leur importance en termes de satisfaction aux exigences des marchés et aux besoins de la population. Elles sont flexibles et adaptables aux changements de l'environnement des affaires. Ce moyen de résistance permet la subsistance et l'accès au revenu du travail qui ouvre à l'économie du marché. En ce sens, la floraison numérique des PME peut répondre aux déséquilibres du marché par la création d'emplois en 90% de toutes les entreprises et la répartition de la richesse. Elles favorisent une génération d'entrepreneurs nationaux par le lancement et la consolidation du tissu économique et constituent une voie d'émergence de la classe moyenne active et prospère.

Cependant, le présent papier met en exergue un double constat susceptible de nuire à la percussive du capital social. D'une part, l'insuffisance des services de soutien et de promotion de PME est liée à la faiblesse et à la quasi-inexistence des relations entre les institutions publiques et privées étant faibles et quasi-inexistantes. D'autre part, face à l'environnement des affaires, un fort besoin d'améliorer la situation financière, économique, technologique et de la formation du cadre et personnel s'avère pressent pour que les PME agissent rapidement et efficacement aux signaux du marché.

Les PME forcent d'autres portes, comme les services non financiers, notamment les relations sociales et réseaux des entrepreneurs. Ces services, constituant du capital social, leur servent de support pour répondre aux demandes complexes des clients. Le capital social désigne alors une accumulation des relations sociales insérées dans des réseaux et susceptibles d'apporter à l'entrepreneur un supplément des ressources pour réaliser son projet entrepreneurial (Granovetter, 1973). Ce capital aide les entrepreneurs à accéder à des ressources (Favreau, 2008) et opportunités spécifiques. Avoir du capital social, c'est donc être à mesure de mobiliser les relations sociales à son avantage (Lin, 2001).

La recherche indique enfin que l'appartenance aux réseaux dépend de la personnalité de l'entrepreneur (esprit d'ouverture) et de ses compétences sociales déterminées par la taille, la densité et la nature des liens avec les autres acteurs. Ces éléments ont servi d'indicateurs du capital social dans les entreprises étudiées. En plus du travail individuel et collectif de l'entrepreneur, le capital social apporte à des avantages économiques, financiers, technologiques et autres formes de soutiens et permet des prestations de manière à surpasser tant soit peu la concurrence du marché. Des entrepreneurs (59,77%) corroborent vraiment le renforcement que les effets du capital social exercent sur des capacités productives et compétitives des PME et, par ricochet, sur leur développement.

Bibliographie

Ahuja, G. 2000. "Collaboration Networks, Structural Holes, and Innovation : A Longitudinal Study", *Administrative Science Quarterly*, 45, 3, pp. 425-455.

Albarello, L. 2011. *Choisir l'étude de cas comme méthode de recherche*, Bruxelles, éditions De Boeck Université, p.144.

Arrègle, J. et al. 2004. "Origines du capital social et avantages concurrentiels des firmes familiales", *M@n@gement*, 33(1), pp. 13-36.

- Audretsch, D.B. et al. 2007. "Explaining entrepreneurship and the role of policy : a framework", Cheltenham, UK and Northampton, MA, US: Edward Elgar Publishing Limited.
- Baron, A.R. et G.D. Markman. 2000. "Beyond social capital : how social skills can enhance entrepreneurs' success", *Academy of Management Executive*, 14(1), 106-116.
- Baron, A.R. et G.D. Markman. 2003. "Beyond social capital : the role of entrepreneurs' social competence in their financial success", *Journal of Business Venturing*, 18(1), 41-60.
- Baron, A. R. 2007. "The Potential Role of Entrepreneurs' Social Skills in the Success of New Ventures: Why the Ability to Get Along with Others Really Matters", Sage, 220-233.
- Batjargal, B. 2001. "Effects of networks on entrepreneurial performance in a transition economy: The case of Russia", Babson Park, MA, pp. 97-110.
- Beaud, S. et F. Weber. 2010. *Guide de l'enquête de terrain. Produire et analyser des données ethnographiques*, 4^{ème} édition augmentée, La Découverte, Paris, pp.288.
- Bosma, N. et al. 2004. "The value of human and social capital investments for the business performance of startups", *Small Business Economics*, 23(3), 227-236.
- Bourdieu, P. 1980. "Le capital social, notes provisoires", *Actes de la recherche en sciences sociales*, 31(31), 2-3.
- Bowey, J.L., G. Easton. 2007. "Entrepreneurial social capital unplugged: An activity-based analysis", *International Small Business Journal* 25(3): 273-306.
- Burt, R.S. 1992. "Structural holes", Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Chollet, B. 2005. "Le rôle du réseau personnel de l'ingénieur en Ret D : le cas du secteur des micro et nanotechnologies", *Thèse de doctorat*, Université Pierre Mendès de Grenoble.
- Coleman, J. S. 1988. "Social capital in the creation of human capital", *The American Journal of Sociology*, N°94, pp.95-S121.
- Coleman, J. S. 1990. "Foundations of social theory", Cambridge: Harvard University Press.
- Dasgupta, P. 2010. "Une question de confiance : capital social et développement économique", *Revue d'économie du développement*, vol. 18(4), pp.47-96.
- Denord, F. 2003. *Genèse et institutionnalisation du néo-libéralisme en France (années 1930-années 1950)*, Paris, EHESS, thèse de sociologie, pp. 254-287.
- Favreau, L. 2008. *Entreprises Collectives, Les Enjeux Sociopolitiques et Territoriaux de la Coopération et de l'Economie Sociale*, Quebec, Presses de l'Université du Québec.
- Gombault, A. 2005. "Chapitre 2. La méthode des cas", Dans *Management des ressources humaines : Méthodes de recherche en sciences humaines et sociales* sous la dir de P. Roussel et F. Wacheux, Belgique : De Boeck Supérieur. pp. 31-64.
- Granovetter, M. 1973. "The strength of weak ties", *American Journal of Sociology*, Vol.78, N°6, pp.1360-1380.
- Honig, B. et al. 2006. "Social capital and the linkages of high-tech companies to the military defense system : is there a signaling mechanism ?", *Small Business Economics*, 27(4-5), 419-437.
- Jansen, R.J.G. et al. 2011. "Information pro-cessing and strategic decision-making in small and medium- sized enterprises : the role of human and social capital in attaining decision effectiveness", *International Small Business Journal*, 31(2), 192-216.
- Johanson, J. et J.E. Vahlne. 2009. "The Uppsala internationalization process model revisited : from liability of foreignness to liability of outsidership", *Journal of International Business Studies*, 40(9), 1411-1431.
- Jones, C.D. et al. 2008. "Affiliate directors and perceived risk bearing in publicly traded, family-controlled firms : the case of diversification", *Entrepreneurship Theory and Practice*, 32(6), 1007-1026.
- Komi, D. 2011. *L'Economie informelle en Afrique subsaharienne*. Éditions l'Harmattan, Collections Études Africaines, Paris.

Saglietto, L. et al. "Étendue du capital social : une proposition de mesures opérationnelles", *Revue d'économie industrielle* [En ligne], 143 | 3e trimestre 2013, mis en ligne le 16 décembre 2015, consulté le 01 mai 2019.

Lejeune, C. 2019. *Manuel d'analyse qualitative. Analyser sans compter ni classer*, Bruxelles, 2ème édition, De Boeck université, 155p,

Lévesque, M. et D. White. 1999. "Le concept de capital social et ses usages", *Liens social et politiques*, 41, pp. 23-33.

Lévesque, M. 2000. "Le capital social comme forme sociale de capital : reconstruction d'un quasi-concept et application à l'analyse de la sortie de l'aide sociale", *Thèse de doctorat*, Faculté des études supérieures, Université de Montréal.

Lin, N. 1995. "Les ressources sociales : une théorie du capital social », *Revue Française de Sociologie*, 36(4), pp. 685-704.

Lin, N. 1999. "Social networks and status attainment", *Annual Review of Sociology*, Vol.25, pp. 467-487.

Kamba-Kibatshi, M. 2016. L'influence des petites et moyennes entreprises au développement économique de la République Démocratique du Congo.

Mercklé, M. 2004. *Sociologie des réseaux sociaux*, La Découverte, Paris.

Mirembe, O. 2005. *Echanges transnationaux, réseaux informels et développement local. Une Étude au Nord-Est de la République Démocratique du Congo*, thèse de doctorat en sciences sociales. SPED, Presses universitaires de Louvain, Louvain-la-Neuve.

Mosek, L. et al. 2007. "Evaluating the donor : enterprise relationship in a not-for-profit social entrepreneurship venture", *International Journal of Entrepreneurship and Small Business*, 4(5), pp.586-604.

Mosey, S. et M. Wright. 2007. "From human capital to social capital: A longitudinal study of technology based academic entrepreneurs", *Entrepreneurship Theory and Practice*, 31(6), 909-935.

Neergaard, H., et H. Madsen. 2004. "Knowledge intensive entrepreneurship in a social capital perspective", *Journal of Enterprising Culture*, Vol.12, N°2, pp.105-125.

Packalen, K.A. 2007. "Complementing capital: The role of status, demographic features, and social capital in founding teams' abilities to obtain resources", *Entrepreneurship Theory and Practice*, 31(6), 873-891.

Presutti, M. et C. Boari. 2007. "Space-related antecedents of social capital: some empirical inquiries about the creation of new firms", *International Entrepreneurship and Management Journal*, 4(2), 217-234.

Putnam, R. D. 1995. "Bowling Alone: America's Declining Social Capital", *Journal of Democracy* 6 (1), 65-78.

Putnam, R.D. 2000. *Bowling alone. The collapse and revival of american community*. New York, Simon & Schuster.

Runyan, R.C. et al. 2006. "Entrepreneurial orientation and social capital as small firm strategies : a study of gender differences from a resource-based view", *The International Entrepreneurship and Management Journal*, 2(4), 455-477.

Salaran, M.M. et A. Maritz. 2009. "Entrepreneurial environment and research performance in knowledge-based institutions", *Journal of International Entrepreneurship*, 7(4), 261-280.

Tyéri, B. et al. 2015. "Contrôle des réseaux de p.m.e. : influence des critères de sélection des partenaires sur la performance", *Revue Congolaise de Gestion*, Éditions ICES, N° 20, pp. 55-93.