

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique
Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou
Faculté des Sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion
Département des Sciences Economiques

Thèse de Doctorat
(Es) Sciences Economiques

Thème :

La relation Banque-PME en Algérie : les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit

Réalisé par :

Mr. MADOUCHE Yacine

Sous la direction de :

Professeur ; BIA Chabane

Devant le Jury composé de :

Président : Mr. OUALIKENE Selim. Professeur, UMMTO

Rapporteur : Mr. BIA Chabane. Professeur, UMMTO

Examineurs : Mr. BOUKRIF Moussa. Professeur, UAM/BEJAIA

Mr. MELIANI Hakim. Professeur, U/SETIF 1

Mr. GHEDDACHE Lyes. Maître de conférences (A), UMMTO

Mr. ARKOUB Ouali. Maître de conférences (A), UMB/BOUMERDES

Date de soutenance : 10 /02/2021

L'université n'entend donner aucune approbation ou improbation aux opinions émises dans les thèses : ces opinions doivent être considérées comme propres aux auteurs.

Remerciements

Je tiens à remercier mon directeur de thèse le professeur Chabane BIA pour son soutien inestimable, son aide et sa patience, tout au long de ma recherche doctorale.

J'exprime également toute ma reconnaissance aux membres du jury pour avoir accepté de participer à l'examen et l'évaluation de notre travail, ainsi, pour le temps qu'ils ont consacré à notre travail, pour les réflexions qu'ils susciteront et qui guideront mes prochaines démarches.

Je remercie aussi les personnes qui m'ont aidé, orienté et encouragé tout au long de mon travail de recherche. Je pense tout spécialement à Nadine LEVRATTO (Université Paris-Nanterre, Luc TESSIER (université de Marne-la-Vallée), Messaoud ZOUIKRI (Université Paris-Nanterre), Karim SI LEKHAL (université de Versailles et Khaled TOURI (université Paris 13). Ainsi que tous mes amis, qui m'ont aidé à communiquer et à prendre des contacts avec les responsables des PME et les Banquiers tout au long de notre enquête.

Mes remerciements s'adressent également à tous les responsables des PME et banquiers d'avoir répondu favorablement à notre enquête, sans les quels, je ne pouvais pas accomplir ce projet de recherche.

Ma dernière pensée s'adresse à ma famille qui a toujours été très présente, ma chère épouse Souad, mes chers frères et sœurs. Particulièrement, mon oncle MADOUCHE Hachimi dit « Amara » mon repère de toujours.

Dédicaces

*A la mémoire de ma mère et de mon père.
Et Je dédie ce travail à ma Famille ;
Particulièrement Emma Iliz ma fille.*

Sommaire

Sommaire

Introduction générale.....	01
Chapitre I : La relation Banque-PME : Revue de littérature	12
Introduction	12
Section 1 : La problématique informationnelle dans la relation Banque-PME et risque crédit : les approches contractuelles	14
1.1 : Les apports de la théorie financière des contrats.....	14
1.2 : Les risques liés à la relation de crédit entre banque et PME	21
1.3 : Les types d'asymétrie d'information, risques inhérents et mécanismes de résolutions	26
Section 2 : La problématique de la relation Banque-PME : Des approches nouvelles et l'apport de la théorie des conventions et la théorie du contrat social.....	45
2.1 : Les apports de la théorie des conventions	46
2.2 : Les apports de la théorie du contrat social	56
2.3 : L'approche de l'encastrement social dans la relation Banque-PME.....	67
2.4 : La confiance dans la relation Banque-PME	81
Conclusion	95
Chapitre II : Le financement relationnel et conditions de crédit : Revue de littérature	97
Introduction	97
Section 1 : Le financement relationnel bancaire et son impact sur les conditions de crédit	98
1.1 : Le concept du financement relationnel.....	98
1.2 : Les avantages et les limites du financement relationnel	100
1.3 : L'impact du financement relationnel sur les conditions de crédit.....	104
Section 2 : Les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire	119
2.1 : Confidentialité des échanges d'informations et équilibres d'investissement sous optimaux du financement relationnel	119
2.2 : Distance interne et externe	131
2.3 : Les facteurs institutionnels	138
Conclusion	148
Chapitre III : Le cadre méthodologique de la recherche	152
Introduction	152
Section 1 : Le terrain de la recherche	153
1.1 : PME : définition, caractéristiques et financement	153
1.2 : PME algériennes : états des lieux	163
1.3 : Le système bancaire algérien : état des lieux	173

Sommaire

Section 2 : Problématique, hypothèses et méthodologie de la recherche	190
2.1 : Problématique et hypothèses de recherche.....	193
2.2 : Méthodologie de la recherche	195
Conclusion	217
Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME	218
Introduction	218
Section 1 : Les caractéristiques des échantillons retenus (banquiers et PME).....	218
1.1 : Les caractéristiques de l'échantillon des PME et leurs dirigeants	218
1.2 : Les caractéristiques de l'échantillon des banquiers.....	226
Section 2 : Présentation, analyse et discussion des résultats	231
2.1 : Le financement relationnel bancaire d'un point de vue des banquiers	231
2.2 : Le financement relationnel bancaire d'un point de vue des PME.....	245
2.3 : Analyse et discussion des résultats des deux enquêtes (Banque et PME)	259
Conclusion	267
Conclusion générale.....	271
Bibliographie	
Liste des tableaux et figures	
Annexes	
Table des matières	

Introduction générale

Introduction générale

L'un des phénomènes du développement économique s'explique par la montée autour des années soixante-dix d'un nouveau dynamisme des petites et moyennes entreprises (PME). Dans les pays industrialisés et par la suite dans les pays en transition, que ce soit dans le domaine de création d'emploi ; de valeur ajoutée ou même des exportations et malgré des contraintes qui diverses renforçant leur vulnérabilité. Dans ce sens, la banque constitue la source la plus importante à la quelle recourent les PME pour leurs contraintes de financement. Par conséquent, la banque est devenue un partenaire privilégié de la PME parce qu'elle intervient à tout moment de son existence. La banque est la firme spécialisée dans la production de liquidité. Son métier est de répondre à la demande de « fonds » dont les agents non financiers ont besoin pour régler des dettes et/ou pour réaliser des dépenses, immédiates ou futures. En termes d'asymétrie d'information, la situation de la banque est ambivalente. En effet, son information sur les emprunteurs est plus riche que celle que peuvent avoir des investisseurs isolés : l'avantage déterminant qu'a la banque dans la capacité d'expertise des emprunteurs.

Le fait que la banque assure la tenue de comptes lui donne une sorte de monopole sur une foultitude d'informations « privées » qu'elle peut mémoriser et utiliser, que ce soit pour choisir ses emprunteurs, surveiller la réalisation des contrats ou encore élargir la gamme des produits proposés à sa clientèle. La combinaison de services de paiement et d'intermédiation confère un avantage irréductible aux banques par rapport aux autres intermédiaires financiers dans la réduction des asymétries d'information.

Pour Frank BANCEL (1996) : « *l'existence de liens étroits entre banques et entreprises a souvent été présenté comme facteurs expliquant l'émergence d'une industrie performante en Allemagne et au Japon* ». En effet, une forte relation banque-entreprise se traduirait pour les entreprises (grandes entreprises ou PME) par une grande flexibilité financière et permettrait d'assurer la stabilité des équipes dirigeantes ainsi que la mise en œuvre des projets de long terme, sans rechercher à tout prix un retour rapide sur investissement.

En effet, il existe une forte interdépendance entre les banques et les PME. Mais, la nature de leurs relations est souvent empreinte de beaucoup de difficultés et de conflits qui tiennent leurs origines des objectifs divergents de chacune des parties.

Introduction générale

D'un côté, les entrepreneurs se plaignent d'être l'objet d'abus de pouvoir des grandes institutions financières, qui seraient trop exigeantes envers eux et ne respecteraient pas les spécificités de leur PME.

De l'autre côté, les banquiers affirment qu'ils ont des difficultés dans leurs relations avec les entrepreneurs parce qu'ils affichent souvent des incompétences en gestion et qu'ils ne transmettent pas toutes les informations nécessaires dans leurs dossiers d'emprunt. Ces écarts sont à l'origine des difficultés dans leurs relations, ce qui amène les dirigeants à affirmer qu'ils font l'objet de discrimination en faveur des grandes entreprises.

Le contexte et Problématique de la recherche

L'Algérie a connu au début des années 2000, une phase de réformes dites de « seconde génération » engagées par les pouvoirs publics algériens, pour s'adapter aux changements impliqués par le plan d'ajustement structurel (PAS) et la nouvelle orientation de l'économie. Les principaux axes des réformes concernent principalement : l'intégration dans l'économie mondiale ; la promotion de l'investissement et de l'environnement des entreprises ; Les privatisations et la réforme du secteur public ; La réforme du secteur bancaire et financier et la libéralisation des infrastructures et la politique environnementale. La diversité et la complexité des axes précités posent au gouvernement des problèmes de coordination entre les différents mécanismes et dispositifs mis en place pour la relance économique, même si la tentative de relance a été ces dernières années soutenue par la flambée des prix du pétrole, qui a générée des réserves de change importantes (environ 300 milliards de dollars en 2012).

Face à cette situation, la politique des réformes tente de relancer les secteurs hors hydrocarbures depuis plusieurs années (depuis 1989). Cela par une multitude de restructurations des entreprises industrielles publiques d'une part, et une nouvelle orientation (comme nouvelle trajectoire), qui vise à favoriser la création de petites et moyennes entreprises (PME/PMI) y compris les très petites entreprises (TPE), considérées comme une alternative par excellence de relance économique d'autre part.

De ce fait, l'Algérie a mis en place en amont des dispositifs de soutien à la création d'entreprises et d'encourager les investissements privés, un secteur qui a été négligé ou bien méprisé (ou privé de se développer vu l'idéologie des années 1970). Malgré les mécanismes d'incitations mis en place par l'Etat, l'accès des PME au financement bancaire reste difficile, que ce soit dans la phase de démarrage ou de croissance.

Introduction générale

A cet égard, il est certain que le système financier et bancaire algérien a besoin de combler des retards dans plusieurs domaines, pour être en mesure de répondre aux attentes du monde des entreprises en général et les petites et moyennes entreprises (PME) en particulier.

il faut noter que si, au cours des années 1990, le secteur financier et bancaire national a été un des premiers à faire l'objet de réformes destinées à le sortir du cadre étroit dans lequel l'avait confiné le système d'économie administrée en place depuis longtemps, ces mêmes réformes ont été inexplicablement gelées au cours des années 2000, accentuant encore plus ses retards par rapport aux autres secteurs de l'économie nationale.

Ainsi, il est frappant ces dernières années, alors que le poids du secteur privé dans la production de valeur ajoutée est prédominant (jusqu'à atteindre les 90% du PIB Hors Hydrocarbures), le secteur bancaire national soit encore si fortement étatisé et excluant quasiment toute initiative privée. Ainsi, les banques publiques détiennent – elles aujourd'hui près de 88% des actifs en circulation, le reste étant du reste entre les mains des banques étrangères présentes en Algérie.

Il est encore plus étonnant de relever que l'accès au crédit soit encore considéré par les entrepreneurs comme un des tous premiers obstacles au développement de leurs investissements, à un moment où les statistiques officielles de la Banque d'Algérie laissent apparaître un excès de liquidités sans précédent au niveau des banques durant les années 2000-2010. Il est vrai que, sur ce point précis, les différents acteurs se critiquent les uns les autres, certains allant jusqu'à suggérer que les entreprises algériennes ne sont pas, compte tenu de leurs faiblesses d'organisation, en mesure de porter des projets d'investissements ambitieux et bancables au sens des banques, à la hauteur des exigences actuelles de l'économie algérienne.

Par ailleurs, force est de constater que si la carte actuelle du paysage bancaire national est relativement complète et qu'elle couvre toute la panoplie des instruments qui permettent de répondre aux besoins diversifiés de financement d'une économie moderne, en revanche les conditions actuelles de leur fonctionnement restent encore très souvent aléatoires.

Ainsi, alors même que le financement par le crédit bancaire classique fait face à de multiples contraintes, l'on relève que le recours à d'autres sources de financement plus diversifiées accusent d'importants retards, qu'il s'agit notamment du marché obligataire, du marché boursier, du capital-risque, du leasing, etc. Même la démarche volontariste initiée par les

Introduction générale

pouvoirs publics, à travers la mise en place de fonds d'investissements généreusement dotés, n'arrive pas à prendre pied sur le terrain.

Nombre d'analystes relèvent à cet égard un certain nombre d'insuffisances liées aux règles de gouvernance touchant aussi bien le monde de l'entreprise que celui de la banque. Mais, il importe de ne pas oublier qu'il s'agit là de problèmes de gouvernance, qui affectent l'ensemble des pays en développement comme l'Algérie et qui ne constituent donc pas une explication suffisante aux lenteurs des réformes touchant le secteur financier et bancaire national.

D'ailleurs, En Algérie comme partout dans le monde, la relation Banque – Entreprise et particulièrement les PME revêt toujours un caractère sensible. D'abord, la place privilégiée du système bancaire dans l'économie fait des banques des institutions puissantes face au monde de l'entreprise et particulièrement les PME. De plus, la relation entre les deux parties est, dans la pratique, souvent déséquilibrée en faveur de la banque qui connaît toujours très bien la situation précise de son client, alors que l'inverse est loin d'être évident. Toutefois, cette puissance des banques explique que leur métier soit, en général, fortement encadré par des réglementations techniques très précises : ce qui, certes, est indispensable pour protéger les usagers et limiter les risques systémiques sur l'économie, mais en revanche restreint l'initiative des banquiers et est souvent un facteur d'incompréhension pour les entrepreneurs. Enfin, l'activité de financement des PME étant un élément important des performances de toutes les économies, sa régulation est une dimension essentielle des politiques de régulation des pouvoirs publics dont l'intervention influence fortement la relation entre les deux partenaires.

On comprend donc que le point d'équilibre n'est pas toujours aisé à trouver. Encore faut-il pouvoir mettre le point sur un certain nombre de questions spécifiques au contexte algérien telles que : le développement du réseau bancaire national ; le développement de la carte de paiement dans les transactions commerciales ; la mise en place d'un système de couverture des risques de change ; la dépénalisation de l'acte de gestion qui limite durement l'initiative des banquiers, etc. Toutes ces questions gagneraient beaucoup à être traitées dans le cadre d'une concertation mieux organisée entre Banques et Entreprises et institutions chargées de promouvoir le secteur des PME et le secteur bancaire et financier en Algérie.

C'est dans ce contexte général que nous avons estimé opportun de proposer un thème de recherche doctorale portant sur : « la relation Banque-PME en Algérie ».

Introduction générale

Choix du thème

Parmi les raisons qui ont motivé le choix de notre thème :

1. L'importance des PME dans la dynamique de relance économique et leurs caractéristiques en terme : de créativité, de réactivité, de compétitivité et de performance ;
2. La complexité de la problématique de la relation Banque-PME ;
3. Le financement relationnel bancaire comme réponse au rationnement de crédit des PME (Y. MADOUCHE et al 2017) ;
4. Le rôle déterminant des banques dans le financement des PME Algériennes ;
5. Le nombre limité des recherches dédiées à la PME, sachant bien que 90% des entreprises au monde sont des PME et que parmi tous les travaux de recherches sur les entreprises seul 10% concernent la catégorie des PME (Gilles LECOINTRE 2010).
6. Ce type de recherche consacré à la PME algérienne n'a fait l'objet de véritable recherche que vers les années 90 (transition vers l'économie de marché).

Objectifs de recherche : Notre objectif est double :

Sur le plan théorique, il s'agit :

1. D'étudier dans un cadre conceptuel et théorique la relation Banque-PME pour pouvoir mettre en évidence les spécificités du financement bancaire des PME, en adoptant une approche multiple, à savoir l'approche contractuelle, l'approche conventionnaliste et l'approche sociale. Cela pour mieux cerner les différentes facettes de la relation Banque-PME.
2. D'identifier les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel dans le cadre de la relation banque-PME et son impact sur les conditions de crédit.

Sur le plan pratique, il s'agit :

1. De présenter un état des lieux des deux parties de la relation Banque-PME en Algérie ;

Introduction générale

2. D'interpréter et d'analyser les résultats de l'enquête de terrain et leur vérification en référence à notre cadre théorique de la recherche (apports théoriques présentés en revue de littérature).
3. De montrer la complexité de la problématique de la relation Banque-PME en Algérie : une relation de confiance à construire.

Le thème retenu est comme suit : « La relation Banque-PME en Algérie : les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit ».

La relation qu'entretiennent les PME avec la banque en Algérie : une relation que les entrepreneurs, dans leur écrasante majorité, considèrent comme problématique et inefficace et qui demande à être rebâtie sur des bases plus solides et plus équilibrées, tant elle conditionne le bon fonctionnement des entreprises et des banques et établissements financiers et, *in fine*, la bonne santé de l'économie nationale dans son ensemble. Donc, la problématique d'accès au financement bancaire des PME est liée aux enjeux de la mise en place d'un financement relationnel qui améliore les conditions de crédit pour les PME.

Un aspect du thème, faut-il le souligner, était déjà traité dans le cadre de notre mémoire de recherche magistère (2013), il s'agit de l'aspect du déficit informationnel des banques publiques au sujet du risque crédit des PME en Algérie. Les résultats obtenus de cette recherche confirment le déficit informationnel au niveau micro, méso et macroéconomique des banques publiques algériennes lors de l'évaluation des demandes de crédit des PME, ce qui explique alors le fort rationnement de crédit chez les PME algériennes.

Les résultats obtenus nous ont motivé pour lancer cette nouvelle perspective de recherche, et à travers laquelle nous essayerons de cerner la relation entre la PME et la banque en abordant le financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit.

Dans cet esprit, il est apparu nécessaire qu'au-delà de toutes les prises de position qui ont pu être observées sur ce sujet par les uns et les autres, il était fondamental de faire progresser la relation Banque – Entreprise en Algérie, celle-ci étant, à coup sûr, un des leviers les plus puissants en faveur de la création de richesses, du développement de l'emploi et d'une croissance économique beaucoup plus soutenue et beaucoup plus durable.

Dans ce contexte, nous allons dans le cadre de notre recherche essayer d'apporter des éléments de réponse au questionnement suivant :

Introduction générale

Dans le cadre de la relation Banque-PME en Algérie, quels sont les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel et quel est l'impact de ce dernier sur les conditions de crédit ?

Dans notre présente recherche ce sont donc, les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit qui sont étudiés, en se référant à des apports théoriques multiples, théories contractuelles, théorie des conventions et théorie du contrat social (ainsi, l'encastrement social et la confiance).

L'étude de la littérature met en évidence, d'une façon qui peut surprendre de prime abord, l'importance que revêt aux yeux des banquiers (et à ceux des dirigeants) l'aspect informel, et les facteurs interpersonnels qui peuvent le favoriser, tels que la confiance et les liens sociaux. Si le concept de facteurs interpersonnels dans le cadre de la relation Banque-PME est appréhendé sans difficulté, il n'existe pas de définition formelle et synthétique de ce dernier. Il est nécessaire de se référer à plusieurs approches récentes pour fournir une vision globale du système, chacune d'elles apportant un éclairage particulier. Les principales études empiriques relatives à l'inscription sociale des relations bancaires ont été réalisées sur quelques économies à l'image des Etats-Unis et de l'Italie pour ne citer que les pays ayant un système bancaire développé. Les investigations portant sur la France par exemple sont encore rares. L'état des lieux de ces études empiriques montre, d'une part, l'existence de ces interactions sociales entre le banquier et le chef d'entreprise et que c'est une pratique de plus en plus répandue. D'autre part, ce travail nous permet de constater des contradictions quant à l'impact du financement relationnel sur les conditions de financement bancaire des PME, à savoir le coût du crédit, la disponibilité du crédit et les garanties demandées.

Pour répondre à notre question de recherche, nous proposons donc une étude empirique exploratoire destinée à étudier les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel entre banque et PME et d'analyser son impact sur les conditions de crédit auprès d'un échantillon de banquiers (12 banquiers) et de chefs ou responsable d'entreprises PME (52 PME).

Les développements menés doivent conduire à la formulation d'un corps d'hypothèses à vérifier sur cette question principale. Dans ce qui suit, nous essayons d'apporter notre contribution au travers les quatre chapitres qui composent cette thèse.

Introduction générale

Organisation de la thèse

Pour répondre à la question de recherche formulée, ce travail s'articule autour de quatre grands chapitres.

Chapitre I : La relation Banque-PME : Revue de littérature

Chapitre II : Le financement relationnel et conditions de crédit : Revue de littérature

Chapitre III : Le cadre méthodologique de la recherche

Chapitre IV : Les résultats de la recherche : présentation, interprétation et analyse des données des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME

Le premier chapitre est consacré à la revue de littérature relative à la relation Banque -PME. Dans une première section, en se basant sur les apports des théories financières contractuelles, nous expliquons les difficultés des PME en matière d'accès au crédit par les asymétries informationnelles ainsi que le rationnement du crédit qui en résulte. La deuxième section est consacrée à la présentation des deux approches qui, bien que différentes, se complètent et permettent de mieux expliquer la nature des relations que peuvent entretenir un prêteur et un emprunteur :

L'approche conventionnaliste : L'intérêt de ce courant théorique institutionnel est, alors de réduire ces difficultés en proposant une nouvelle approche des besoins de financement des entreprises. La finalité est de remettre en cause l'analyse commune de la structure du capital, rattachée au cadre financier néoclassique et imposant des méthodes d'évaluation normalisée. Il est envisageable, ainsi d'orienter les banques vers une nouvelle appréciation des entreprises, axée sur les aspects qualitatifs de l'activité. Ceci contribue à réduire le rationnement de crédit des PME. L'idée de la diversité a donné naissance au principe des conventions de financement régissant la relation Banque-Entreprise (PME) et optimisant leurs intérêts. La théorie des conventions de financement tient compte à la fois de la diversité des entreprises et de la diversité des modèles d'activité bancaires. L'intérêt serait d'identifier des zones de compromis entre les entreprises et les banques afin d'optimiser leur relation

L'approche du contrat social, à travers la théorie du contrat social qui se différencie des théories classiques et néoclassiques par son appréhension de la continuité temporelle des échanges, étudiant les échanges au-delà des transactions ponctuelles. Les approches

Introduction générale

relationnelles considèrent, des échanges répétés à caractère relationnel, c'est-à-dire des échanges ayant une orientation à long terme délibérée. Elles mettent en exergue le rôle des phénomènes d'interaction dans les échanges et s'intéressent à l'ensemble de la relation entre les partenaires et non pas seulement à un accord spécifique (DURIF et PERRIEN, 2008). Dans ce cadre de référence, l'unité d'analyse n'est plus la transaction, mais la relation. La transaction s'inscrit dès lors dans le contexte historique d'une relation plus globale. Le contrat est relationnel dans le sens où les parties sont incapables de prédéterminer, de façon exhaustive, les termes importants du contrat en obligations complètes et bien définies (MACNEIL, 2000 ; PAULIN et FERGUSON, 2010). Selon cette approche, la notion de contrat est prise dans un sens très large comprenant un ensemble de règles informelles, normes et pratiques. Les approches relationnelles se différencient des approches transactionnelles également en abordant la relation et sa coordination comme un phénomène bilatéral où des adaptations et des ajustements ont lieu en permanence.

L'approche de l'encastrement de Granovetter (1985) qui suppose que les actions économiques sont encadrées dans des réseaux sociaux qu'il convient de cerner à partir des relations personnelles et des structures de celles-ci. Il développe la conception d'un encastrement de nature réticulaire, intégrant un encastrement relationnel mettant l'accent sur les relations personnelles, ainsi qu'un encastrement structural insistant sur l'ensemble d'un réseau de relations. Afin d'approcher les relations interpersonnelles à la base du processus de financement, nous allons enrichir notre cadre théorique par le concept de la confiance.

Le deuxième chapitre est consacré, d'une part, aux déterminants de la mise en place de financement relationnel bancaire, d'autre part, à l'impact du dit financement relationnel sur les conditions de crédit. Nous consacrons la première section pour présenter le financement relationnel et son l'impact sur les conditions de crédit. Nous cherchons par la suite, dans la deuxième section, à cerner les différents déterminants du financement relationnel, à savoir les déterminants, internes, externes et institutionnels.

Le troisième chapitre a pour but de présenter la cadre méthodologique de la recherche.

Dans la première section, nous présentons le terrain de recherche, d'abord définir la PME avec ses caractéristiques et son financement, par la suite nous présentons, un état des lieux des deux parties de la relation de financement (Banque et PME en Algérie).

Introduction générale

Dans la deuxième section, nous développons la posture épistémologique et la méthode de recherche qui ont été retenues pour répondre à notre question de recherche. Les études portant sur le financement relationnel et la relation Banque-PME soulèvent également des questionnements sur l'écart entre la théorie et sa mise en œuvre pratique. Il semblait donc intéressant de prendre l'avis (vision) des deux acteurs de la relation Banque-PME (banquiers et responsables PME) en adoptant une démarche « Quali-quantitative », caractéristique d'un positionnement positiviste-constructiviste, afin de faire éventuellement émerger une autre vision, plus globale, du phénomène étudié, en questionnant les deux acteurs sur leur expériences les uns vis-à-vis des autres. Notons que dans notre approche c'est la relation qui est l'élément d'analyse et non la transaction entre banque et PME. En ce qui concerne notre choix méthodologique, nous avons opté pour une méthode qualitative exploratoire. Le caractère exploratoire de notre étude est justifié par le faible nombre de travaux portant sur notre question de recherche.

Pour mener à bien cette phase, nous avons réalisé une double enquête à base d'entretiens individuels semi-directifs auprès des banquiers (12 Banquiers) et de questionnaires auprès des responsables d'entreprises PME (52 PME). Notre enquête de terrain été réalisée à l'aide de guide d'entretiens et questionnaire préalablement définis, abordant les mêmes thèmes pour chaque catégorie d'acteurs (Banque-PME).

Le quatrième chapitre a pour objectif de présenter les résultats de la recherche et de vérifier empiriquement l'ensemble des hypothèses formulées autour des concepts théoriques, auprès des 52 PME algériennes enquêtées et des 12 banquiers interviewés durant la période de 2017-2018.

Dans la première section, nous présentons les caractéristiques des deux échantillons, à savoir, les banquiers et les PME enquêtés.

Dans la deuxième section, nous présentons les points de vue des deux acteurs (Banque- PME) concernant le financement relationnel selon la modèle d'analyse construit, qui reprend l'ensemble des aspects de la relation Banque-PME : rationnement, accès au crédit, choix de la banque principale, déterminants du financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit.

Nous concluons notre travail, d'une part, par la présentation les apports (contributions) notre recherche sur le plan théorique, méthodologie et managérial dans l'analyse de la relation

Introduction générale

Banque-PME sous l'aspect du financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit. D'autre part, par la présentation des limites de notre recherche et l'identification des perspectives de recherches futures, afin d'approfondir les questions relatives au financement bancaire et faire aboutir la construction d'un modèle de la relation Banque-PME en Algérie.

Chapitre I :

La relation Banque-PME : Revue de littérature

Introduction

L'un des phénomènes du développement économique s'explique par la montée autour des années soixante-dix d'un nouveau dynamisme des petites et moyennes entreprises (PME). Dans les pays industrialisés et par la suite dans les pays en transition, que ce soit du côté de création d'emploi ; de valeur ajoutée ou même des exportations.

Il existe une forte interdépendance entre les banques et les PME. Mais, la nature de leurs relations est souvent empreinte de beaucoup de difficultés et de conflits qui tiennent leurs origines des objectifs divergents de chacune des parties.

D'un côté, les entrepreneurs se plaignent d'être l'objet d'abus de pouvoir des grandes institutions financières, qui seraient trop exigeantes envers eux et ne respecteraient pas les spécificités de leur PME.

De l'autre côté, les banquiers affirment qu'ils ont des difficultés dans leurs relations avec les entrepreneurs parce qu'ils affichent souvent des incompétences en gestion et qu'ils ne communiquent pas toutes les informations nécessaires dans leurs dossiers de crédit. Ces écarts sont à l'origine des difficultés de leurs relations ce qui amènent les dirigeants à affirmer qu'ils font l'objet de discrimination à la faveur des grandes entreprises.

Selon l'approche contractuelle, le problème d'un rationnement de crédit résulte principalement des asymétries d'information entre les banques et les PME. La structure du capital reste dépendante de certains déterminants financiers. L'analyse de ces déterminants est conditionnée par des normes préétablies. Or, réduire les risques de rationnement requiert un renoncement aux normes pour établir un lien entre les caractéristiques réelles des entreprises et leurs caractéristiques financières. Il est, alors nécessaire de comprendre le fonctionnement des entreprises qui conditionne la réalité de leurs besoins financiers.

L'approche institutionnelle a été mobilisée, par conséquent pour relier la sphère financière à la sphère réelle. Cette deuxième catégorie de travaux constate, dans un premier temps une diversité des entreprises et des modèles d'activité bancaire (Rivaud DANSET, 1992 ; PARANQUE, Rivaud DANSET et SALAIS, 1994). La structure du capital traduit une structure de gouvernement liée aux besoins des entreprises. La difficulté des banques à comprendre les besoins des PME explique les effets de rationnement subis (Observatoire des PME européennes 2003).

Par ailleurs, Les approches des échanges, par les théories des coûts de transaction, des contrats incomplets (dites contractuelles) ou de la théorie des conventions, ont proposé des conceptualisations riches, mais souvent jugées incomplètes. Une alternative intéressante proposée par Ian MACNEIL, la théorie du contrat social est désormais largement répandue en gestion. Au fil du temps, cette théorie s'est imposée comme une clé de lecture pertinente dans l'analyse des relations et de leur gouvernance, notamment au travers des relations clients/fournisseurs. Elle permet de mieux comprendre ces relations offrant ainsi aux entreprises la possibilité d'améliorer leurs relations clients, mais aussi leurs relations internes. Si la théorie du contrat social remet globalement en cause l'idée selon laquelle une relation peut être totalement décrite, formalisée, anticipée, voire contractualisée, elle propose également un cadre permettant de catégoriser et d'analyser les différentes dimensions et facettes d'une relation.

Aussi, L'approche de l'encastrement de GRANOVETTER (1985) qui suppose que les actions économiques sont encadrées dans des réseaux sociaux qu'il convient de cerner à partir des relations personnelles et des structures de celles-ci. Il développe la conception d'un encastrement de nature réticulaire, intégrant un encastrement relationnel mettant l'accent sur les relations personnelles, ainsi qu'un encastrement structural insistant sur l'ensemble d'un réseau de relations. Afin d'approcher les relations interpersonnelles à la base du processus de financement, nous allons enrichir notre cadre théorique par le concept de la confiance.

Ainsi ; ce premier chapitre portant la revue de littérature concernant la relation Banque-PME est scindé en deux principales sections :

- La problématique informationnelle dans la relation Banque-PME et risque crédit : les approches contractuelles ;
- La problématique de la relation Banque-PME : Des approches nouvelles et alternatives

Section 1 : La problématique informationnelle dans la relation Banque-PME et risque crédit : les approches contractuelles

Cette section a pour objectif de cerner la relation entre la PME et la Banque en abordant les problèmes d'asymétrie d'information, les risques associés et les mécanismes de résolutions, en adoptant une approche contractuelle.

À cet effet, nous allons aborder les points suivants :

- Les apports de la théorie financière des contrats : théorie de l'intermédiation financière, théorie du signal et théorie de l'agence, cela en référence à l'analyse la relation Banque-PME ; en parallèle, nous allons aborder les apports de la théorie des coûts de transaction ;
- Les risques liés à chaque partie (c'est-à-dire PME et Banque) ;
- Les types d'asymétrie d'information liés à la relation Banque-PME relation ; les différents mécanismes incitatifs et de contrôle dans la relation de crédit : contrats révélateurs, clauses contractuelles et opérations de contrôle.

1. 1 : Les apports de la théorie financière des contrats

Le rôle central de l'information dans la relation Banque-PME, est justifié par la nécessité du contrôle et du suivi de la relation de crédit entre les deux parties (Banque-PME). Les apports de la théorie financière des contrats, sont révélés par ses analyses récentes développées autour des concepts de justification de l'existence de l'intermédiation financière, de relation d'agence et de signaux (HUBERT de la BRUSLERIE 1999).

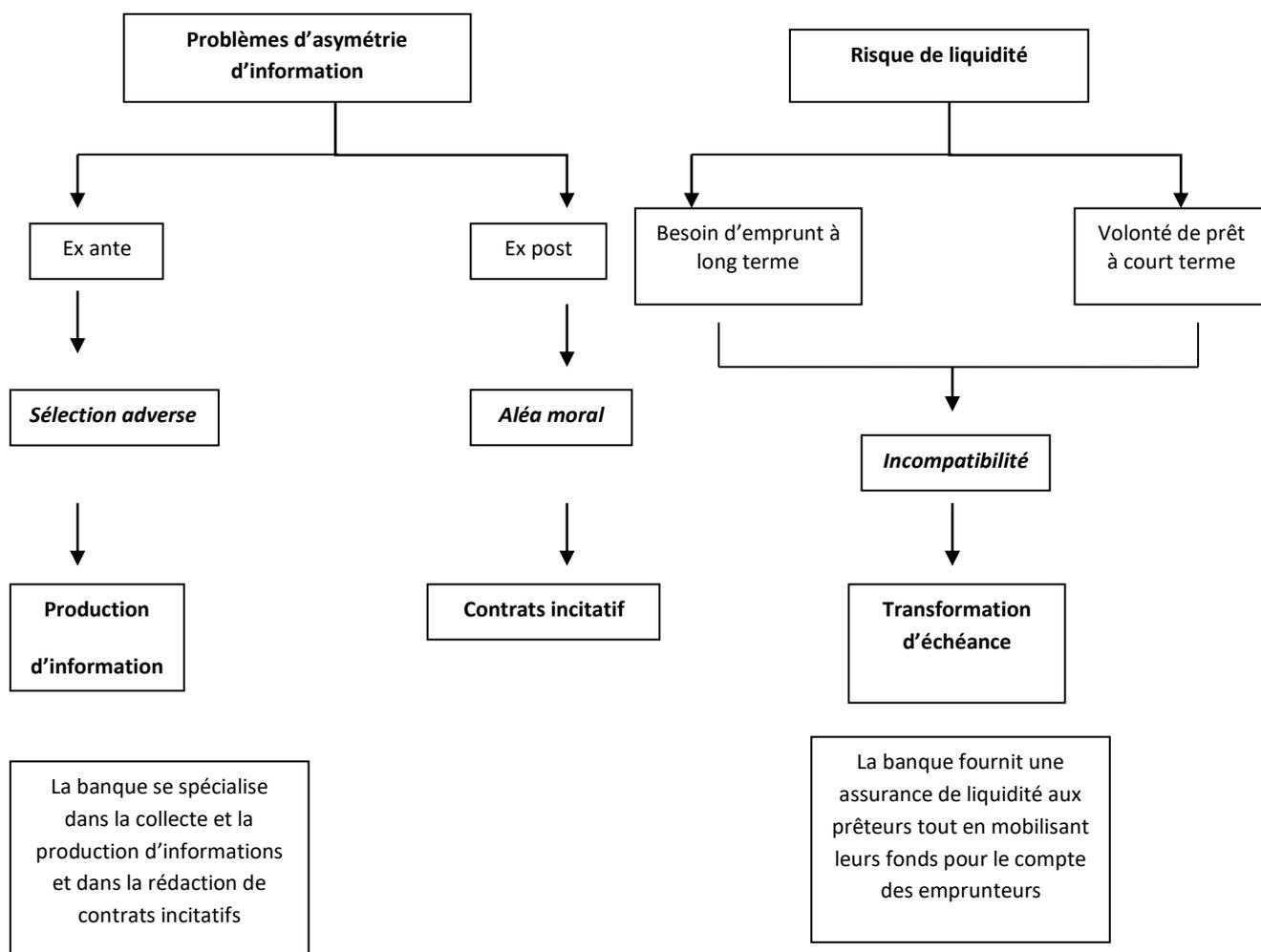
1-1.1. L'apport de la théorie de l'intermédiation financière

La réponse à la question : pourquoi les banques existent-elles ? est apportée par la théorie de l'intermédiation financière. Les banques dominent souvent le marché, Car les caractéristiques de risque perçues par les investisseurs sur le marché ne sont pas forcément les bonnes, l'information émise (transmise) par l'entreprise (PME) à leur intention n'est pas vérifiée ou validée, sous la condition à utiliser des systèmes de notation généralisés, les coûts d'acquisition et de contrôle d'information directement par les investisseurs sur les marchés de dettes sont très élevés.

En effet, nonobstant, on pourrait, voir se satisfaire d'un financement des entreprises uniquement par émission des titres sur les marchés monétaires et financiers, d'où les investisseurs et/ou épargnants apprécieraient d'une manière directe le risque de contrepartie et équilibreraient par conséquent, le taux d'intérêt exigé en fonction des caractéristiques perçues de l'entreprise.

Donc, les banques comme intermédiaires financiers, sont plus efficaces dans l'acquisition et le traitement d'informations sur les emprunteurs notamment les PME. Effectivement, elles ont une véritable fonction de production d'information qui justifie que les investisseurs leur délèguent le contrôle de l'information liée à l'activité de crédit (finance intermédiaire). Comme l'illustre bien le schéma ci-après :

Schéma N°.I.01 : Obstacles aux relations de finance directe et justifications de l'intermédiation



Source : Christian DE BOISSIEU (2004)

1.1.2 L'apport de la théorie de l'agence

Partant du principe que l'entreprise est un nœud de contrats entre différents acteurs dont chacun cherche la maximisation de son propre intérêt. Initialement, la théorie de l'agence a été développée à partir des relations entre actionnaires-propriétaires de l'entreprise en tant que principal, d'une part, et les dirigeants en tant qu'agents de ses actionnaires-propriétaires, d'autre part.

Dans le cadre de la relation « principal-agent » entre les deux parties, des conflits d'intérêts peuvent survenir et qui conduisent les dirigeants à ne pas privilégier la maximisation de la valeur de la firme. Ensuite, la théorie de l'agence a été étendue aux conflits d'intérêts entre les actionnaires (propriétaire-dirigeant : cas des PME) et les prêteurs (Banques). Notons que dans ce cadre d'analyse, les actionnaires et la firme sont confondus, et ce qui est étudié dans ce cas, est l'économie du contrat de dettes lorsque les prêteurs (banques) avancent des liquidités et prennent un risque de crédit sur le montage juridico-économique qu'est l'entreprise (PME). Cette dernière qui est considérée comme un ensemble d'actifs, industriels et financiers, de technologies (Pool d'emplois), qui dégage un « *cash-flow* » dont le niveau futur est aléatoire et incertain (HUBERT de la BRUSLERIE 1999).

La collecte des ressources nouvelles par l'entreprise (PME) lui permettra d'investir d'avantage, si elle se finance par dettes (crédits bancaires) et que son projet est très rentable, la grande partie du profit revienne aux actionnaires (propriétaire-dirigeant le cas des PME). Par contre, si le projet d'investissement est un échec et si, suite à des investissements très risqués, par conséquent l'entreprise est en faillite (cessation de paiement). Dans ce cas, c'est les créanciers (Banques) qui vont supporter les pertes engendrés par la prise de risque excessive.

En effet, sur le plan juridique la responsabilité des actionnaires (propriétaire-dirigeant cas de PME) se limite à leurs apports. Et la propriété de ce qui reste est transférée aux créanciers tels que les banques. Les capitaux propres de l'entreprise sont assimilables à une option d'achat des actionnaires sur le *cash flow* aléatoire et la valeur des actifs : tout le profit (gain) leur revient si cette valeur est supérieur à la valeur des dettes, à contrario, les actionnaires n'exercent pas leur droit d'option sur les actifs et c'est les créanciers (Banques) qui vont supporter les pertes.

De ce fait, les actionnaires (ou propriétaires-dirigeants des PME) sont tentés de s'endetter (emprunter) massivement quand il s'agit des projets les plus risqués. La présence dans les actifs de l'entreprise des projets plus risqués que la moyenne de ceux déjà existants, cela fait changer l'appréciation que les créanciers (prêteurs) et l'extérieur peuvent avoir de l'entreprise. Sachant bien que, ces projets les plus risqués offrent une forte probabilité de rentabilité supérieure, en d'autre terme, un gain supplémentaire potentiel qui fait que compenser la perte éventuelle associée, car les actionnaires ne peuvent subir une perte que sur leurs apports, la perte éventuelle étant transférée aux créanciers ou prêteurs (Banques par exemple).

Par conséquent, les prêteurs (les Banques) savent que l'entreprise (PME) peut modifier le contenu du contrat juridico-économique d'endettement en s'endettant davantage pour s'engager et investir dans des projets plus risqués. Face à cela, les banques peuvent anticiper a priori le comportement future des actionnaires (propriétaire-dirigeant cas des PME) en imposant des clauses contractuelles à leurs prêts (crédits) ou en fixant un taux d'intérêt plus élevé à leurs crédits. De ce fait, un coût d'emprunt plus élevé est supporté par l'entreprise (PME) lorsqu'elle émet de la nouvelle dette. Ces coûts sont des coûts d'agence découlant de la relation actionnaires-prêteurs (PME-Banque).

1.1.3 L'apport de la théorie du signal

La théorie du signal trouve son origine dans la notion d'asymétrie informationnelle. L'idée c'est que les prêteurs (les Banques) ou d'une manière générale, les investisseurs extérieurs sont beaucoup moins informés sur la situation réelle de l'entreprise que les dirigeants (PROPRIETAIRES-dirigeants cas des PME).

De ce fait, les investisseurs extérieurs tels que les banques, vont interpréter les décisions de l'entreprise (PME). Ces dernières, constituant un signal révélant une information sur sa situation réelle. Contrairement, l'entreprise (PME) dans son comportement, cherche à révéler une information « privée » aux investisseurs extérieurs (Banques), cela afin de faire passer un message (un signal) positif (HUBERT de la BRUSLERIE 1999).

Le principe de l'analyse fournie par la théorie du signal, c'est que l'entreprise va financer ses nouveaux investissements en utilisant par ordre hiérarchique des sources de fond qui ne véhiculent pas de signaux négatifs (Hubert de la BRUSLERIE 1999) : d'abords par autofinancement, puis à l'aide de l'endettement, en fin, par émission d'actions.

1.1.3.1 L'émission d'actions

Le recours à certains modes de financement plutôt qu'à d'autres constitue la première série des résultats. Ainsi, deux cas sont à distinguer lors d'émission d'actions nouvelles :

Le premier cas, lorsque le cours d'action est sous-évalué, où le prix d'émission est trop bas, cela va causer un préjudice aux anciens actionnaires alors que l'entreprise est en meilleure situation que ne le révélerait une émission de titre à bas prix. Par conséquent, les dirigeants dépendant des anciens actionnaires refuseront d'émettre de nouvelles actions.

Dans le deuxième cas, lorsque l'entreprise est surévaluée, ce sont les nouveaux actionnaires qui vont payer plus cher, le profit est pour les anciens actionnaires. Donc, en observant que les nouvelles émissions d'actions, n'ont lieu que dans le cas où l'entreprise est surévaluée. De ce comportement, les investisseurs extérieurs tirent une information sur la situation financière moins bonne que prévu de l'entreprise.

En effet, l'émission d'actions constitue un signal négatif face auquel les investisseurs extérieurs vont répondre en exigeant un prix d'émission plus faible que le cours actuel (HUBERT DE LA BRUSLERIE 1999).

1.1.3.2 Le recours à l'endettement

Le cadre de cette théorie du financement hiérarchique est parfaitement compatible avec l'idée d'un signal positif cette fois associé au recours à l'endettement. En effet, les dirigeants (propriétaire-dirigeant cas des PME) de l'entreprise ont la vraie connaissance de la probabilité des risques associés aux actifs de l'entreprise. S'ils sont confiants, et que leurs projets d'investissements sont moins risqués. Les dirigeants de l'entreprise sont incités à se financer par dette (crédit bancaire par exemple), car ils savent que l'entreprise a le pouvoir d'y faire face. Tel est l'intérêt des dirigeants qui savent en cas de faillite ils perdent leur place et leurs avantages.

Par contre, si les dirigeants se financent par actions, cela peut constituer un signal négatif et faire penser que les projets sont risqués, donc, une faible confiance dans l'avenir. En rejetant la probabilité de faillite supérieure induite par l'endettement, les dirigeants de l'entreprise préfèrent alors le mode de financement par actions. S.ROSS (1997), en conclut

qu'un niveau élevé d'endettement est un signal de bonne qualité que transmet l'entreprise à son environnement.

Par ailleurs, La prise en compte du concept de « réputation » permet d'étendre la théorie du signal à l'établissement de la relation de long terme avec les prêteurs notamment les banques. La relation de long terme permet de recouvrir le déroulement séquentiel de plusieurs contrats de dettes (ligne de crédits). Face à la nécessité de renouveler son crédit à échéance, l'emprunteur (PME) ne souhaite pas être exposé à un refus, ni un rationnement ou à une hausse de taux d'intérêt, cela, suite à des difficultés de remboursement ou à une « tricherie » sur le résultat qui ferait déduire que l'entreprise est en situation moins bonne que ce qu'elle prétendait au départ.

Donc, l'entreprise souhaite convaincre les prêteurs (notamment les banques) qu'elle a sélectionné les projets les moins risqués, cela, pour en bénéficier des taux d'intérêts les plus faibles. En revanche, les prêteurs de leur côté n'ont pas d'informations sur le caractère plus ou moins risqués des projets d'investissement sélectionnés par l'entreprise.

De ce fait, les prêteurs vont raisonner sur le calcul de l'entreprise qui veut se construire une réputation de bon payeur pour en bénéficier de taux d'intérêt plus faible. Et les prêteurs ont intérêt à s'engager implicitement à réduire la prime de taux d'intérêt destinée à rémunérer le coût d'information et le risque avec le temps. En assurant régulièrement ses paiements, l'entreprise émet un signal positif qui fait croire qu'elle a des projets d'investissements peu risqués qui ne la conduiront pas à des impayés ou à la faillite.

Selon P. NAVATTE. Le capital, « réputation », est d'autant plus fort que la période sans défaut est longue (Hubert DE LA BRUSLERIE 1999). A long terme, on en déduit que les entreprises les plus établies vont choisir de préférence les projets peu risqués, pour ne pas perdre leur capital « réputation » et les gains en terme de taux d'intérêt faible. A Contrario, c'est les entreprises jeunes et sans réputation, qui peuvent retenir plus facilement des projets plus risqués.

1.1.3.3 L'autofinancement

En principe, les entreprises les plus jeunes devraient posséder moins de dettes. A la limite, une entreprise jeune qui souhaiterait initier un processus de création de réputation pratiquera un autofinancement de l'endettement pour être sûre de pouvoir y faire face dans toutes les circonstances (Hubert DE LA BRUSLERIE 1999).

En revanche, les entreprises les plus anciennes et de bonne réputation devraient avoir un coût de financement plus faible et un ratio d'endettement plus élevé. Cela, en raison de bon signal émis à l'attention des prêteurs notamment des banques.

En plus de ses apports théoriques présentés précédemment, il y a lieu de présenter les apports de la théorie des coûts de transactions (qui est une théorie néo-institutionnelle de la firme). Cette théorie offre la possibilité de mettre en évidence la problématique informationnelle dans la relation Banque-Entreprise (PME) et propose un nombre de solutions à mise en œuvre pour réduire les risques associés à la transaction du crédit.

1.1.4 L'apport de la théorie des coûts de transaction

L'économie des coûts de transaction fait référence à trois catégories de hasards liés à l'échange, qui nécessitent des précautions contractuelles : la spécificité des actifs, la difficulté de mesure de performance et l'incertitude, Eric LAMARQUE (2005).

1.1.4.1 La spécificité des actifs

La spécificité des actifs émerge quand la relation exige des investissements spécifiques relationnels considérables, humains ou physiques. La présence de ces actifs spécifiques transforme la nature de l'échange. On passe de contrats classiques dans lesquels l'identité des partenaires est inconnue à des contrats néoclassiques dans lesquels l'identité des partenaires est centrale.

Interrompre la relation entraîne pour la banque une perte de la valeur des investissements spécifiques. Pour faciliter la longévité de la relation, les banquiers recourent donc aux contrats formels en y spécifiant non seulement les actions à entreprendre en cas d'infraction, mais aussi une structure (service du contentieux) pour résoudre les conflits.

1.1.4.2 La difficulté de mesurer la performance

La difficulté de mesurer la performance des projets de emprunteur notamment ceux des PME constitue aussi une source de hasard (risque). Quand la performance est difficile à mesurer, les parties (Banque et PME) peuvent limiter leurs efforts dans l'accomplissement de l'accord. Les banquiers mettent en place des contrats très complexes qui servent à contrôler le comportement de l'emprunteur (PME).

Par exemple, les clauses peuvent spécifier les modalités de contrôle, l'obligation de présenter les documents nécessaires justifiant la qualité du projet, et, si possible, l'identification de repère pour mesurer la performance du projet du débiteur (PME).

1.1.4.3 L'incertitude

L'incertitude est au centre des problèmes relationnels, les parties (Banque et PME) doivent faire face aux problèmes de « hasard moral » et de « sélection adverses », et ce, à travers un contrat formel très complexe.

En général, ces problèmes d'incertitude, en plus de la difficulté à mesurer la performance des projets et de la spécificité des actifs, rendent les contrats plus aléatoires. Particulièrement, l'incertitude peut décourager la banque à faire des investissements spécifiques quand les modalités de contrôle appropriées sont absentes. Ce raisonnement, s'applique aussi à la difficulté de mesure de la performance.

Après avoir présenté les apports des théories contractuelles au sujet de la relation banque-PME dans un contexte d'asymétrie d'information, l'élément qui suit abordera les risques liés à chacune des parties (Banque et PME) dans leur relation d'emprunt.

1. 2 Les risques liés à la relation de crédit entre Banque et PME

Comme il a été précisé précédemment, l'objet de cet élément est d'identifier pour chaque partie de la relation de crédit les risques associés à l'activité de chacune d'elles. D'où les éléments suivants seront présentés :

- Les risques liés à la relation de crédit du côté de la banque : l'intermédiation bancaire et le risque de la relation de crédit (l'information asymétrique, la rémunération personnelle et le transfert de richesses) ;
- Identification des risques liés à la PME : le risque d'affaire (d'exploitation) et le risque financier

1.2-1 Les risques liés à la relation de crédit du côté de la banque

1.2-1-1 L'intermédiation bancaire

L'existence d'asymétrie d'information sur les marchés financiers est l'un des principaux fondements de l'existence des intermédiaires financiers. Ceux-ci représentent une réponse aux imperfections de marché. Une banque est considérée dans ce cadre

comme un fournisseur de liquidité et un contrôleur de l'utilisateur du capital. Un des rôles majeurs des institutions financières consiste à collecter, produire et transmettre de l'information (l'intermédiation d'information). Ainsi que l'intermédiation des liquidités et du risque.

Les banques sont alors des dépositaires de l'information sur la solvabilité et le risque de défaut de ses emprunteurs une des principales fonctions attribuées à la banque et également sa raison d'être, est le contrôle et la production de l'information dans un contexte d'imperfections d'information sur les emprunteurs, particulièrement lorsque ceux-ci sont complexes à analyser. A titre d'exemple, les petites et moyennes entreprises (PME), caractérisées par une forte hétérogénéité dans un environnement complexe.

Les banques peuvent filtrer et surveiller les emprunteurs en engageant leurs propres moyens, ce qui crée des surcoûts de surveillance et cela dans le but de développer une relation à long terme, qui est sensée de réduire le « hasard moral », ce qui implique des fonctions d'estimation et de gestion.

Compte tenu du fait que la valeur de la promesse financière de l'intermédiaire financier dépend à la fois, des caractéristiques individuelles et des anticipations sur l'impact des événements futurs sur cette promesse. Des institutions de marché existent pour faciliter le processus de financement avec les différents coûts informationnels existants en l'occurrence, les coûts de recherche, les coûts de vérification (évaluation), les coûts de contrôle.

1.2-1-2 Le risque lié à la relation de crédit

La plupart des difficultés rencontrées dans les relations entre les banques et les PME, et contribuant à faire d'elles des partenaires à haut risque pour les banques, tiennent leurs sources des problèmes d'agence et le niveau d'asymétrie d'information comme déterminants majeurs des coûts de financement. Ces problèmes existent indépendamment de la taille de l'entreprise mais ils se présentent différemment quand il s'agit de la PME.

Considérant la PME comme investisseurs et la banque comme agent bailleur de fonds. Chacune de ces parties est motivée par l'intérêt distinct. Pour que ces problèmes soient réduits au minimum, il faudrait que l'entrepreneur soit principalement concerné par la rentabilité des capitaux empruntés et que le prêteur le soit par la solvabilité du premier. Si le bailleur de fonds (Banque) est effectivement préoccupé par la capacité de

remboursement de l'emprunteur (PME), voulant se protéger au maximum contre le risque de défaut de celui-ci. L'emprunteur est plutôt intéressé par sa maximisation économique individuelle ainsi, que par son autonomie de gestion.

Cette divergence d'opinion oblige la banque à adopter un comportement de surveillance (*monitoring*), ce qui entraîne différents coûts d'agence pas seulement pour la banque mais aussi pour l'emprunteur et cela en informant régulièrement son financeur (la banque).

Pour Josée ST-PIERRE, les principaux risques ou bien les problèmes d'agence qui peuvent être source d'inquiétude pour la banque sont les suivants : l'information asymétrique, la rémunération personnelle et le transfert de richesse.

A)- L'information asymétrique

Ce type de problème résulte de l'écart informationnel entre les créanciers et investisseurs, étant donné que le propriétaire-dirigeant d'une PME a davantage d'information sur la situation financière et sur le projet de l'entreprise que les banques. Ces dernières, sont obligées à se baser sur une information partielle pour rédiger un contrat de prêt.

B)- La rémunération personnelle

En l'absence d'investisseurs externes, le propriétaire-dirigeant dispose d'une liberté totale quant à la forme de rémunération qu'il s'octroie, en modifiant sa rémunération, il influence la stabilité des liquidités de l'entreprise nécessaire au remboursement des emprunts, ce qui n'apprécie guère les bailleurs de fonds notamment la banque.

C)- Le transfert de richesses

Le contrôle d'une PME est souvent entre les mains d'une ou d'un petit nombre de personnes (propriétaire-dirigeant ou sa famille). Cette personne ou ces membres peuvent transférer les ressources de l'entreprise à d'autres utilités que celles prévues initialement. Eventuellement de répondre aux changements de l'environnement et ce, sans prendre en considération les intérêts des investisseurs externes notamment la banque, ce qui réduit les liquidités disponibles et par le fait même accentué l'incertitude des investisseurs au même titre que les problèmes de rémunération personnelle.

Dès lors que l'imperfection informationnelle est prise en compte, les PME peuvent devenir des partenaires plus risqués que les grandes entreprises aux yeux des banquiers.

1.2-2. Identification des risques liés à la PME

Globalement, tout rendement exigé d'un actif est fonction du niveau de risque qu'il présente. Le principal inconvénient entre les banques et les PME et plus précisément dans leur relation est que les banques considèrent l'ensemble des PME comme étant risquées sans égard aux spécificités de chacune d'elle, d'ailleurs les banques sont incapables d'évaluer le niveau de risque des PME. Car, elles les considèrent comme de grandes entreprises en miniature et ne s'attardent pas à développer des modèles adoptés à leur statut (modèles *scoring* et systèmes expert). En effet, le degré de fragilité et de faillite est trop élevé dans les PME ce qui les rendent trop risquées. Certes, la vulnérabilité des PME face aux crises conjoncturelles, mais elles présentent des capacités d'adaptation, de flexibilité dans un tel contexte.

Pour ce qui est de la spécificité du risque PME pour les banques : les PME constituent un risque spécifique, ce qui constitue les principales contraintes de financement des PME.

Cette spécificité tient à trois causes principales (Hubert DE LA BRUSLERIE 1999) :

- Globalement les PME sont sous-capitalisées : elles ont relativement plus recours à l'endettement que les autres entreprises ;
- Essentiellement cet endettement est bancaire car les PME n'ont pas un accès facile au financement direct sur les marchés ;
- Les PME sont plus vulnérables que les autres entreprises, elles ont une probabilité de défaillance nettement plus importante que les grandes entreprises.

Par ailleurs, Josée ST-PIERRE distingue deux types de risque concernant le risque total d'une entreprise qui sont : le risque d'affaire et le risque financier.

1.2)-2-1 Le risque d'affaire

Le risque d'affaires, appelé également le risque d'exploitation, peut être décomposé en risque commercial, risque de gestion et risque technologique. Chacune de ces composantes se manifeste différemment en fonction du stade du développement de l'entreprise :

A)- Le risque commercial

Il fait référence à la dimension du marché potentiel à la réaction des concurrents actuels et futurs, aux fluctuations des demandes et aux difficultés de la distribution.

Pour les PME, ce risque se manifeste de la façon suivante : Dépendance très forte envers un client ; Aucune diversification des produits fabriqués ; et Absence de veille commerciale.

Pour ces raisons, la PME peut éprouver certaines difficultés auprès des différentes banques qui préfèrent souvent faire affaire avec de grandes entreprises.

B)- Le risque de gestion

Le rôle central du propriétaire-dirigeant peut entraîner certaines difficultés liées notamment à la fonction de gestion ce qui relatif entre autre au manque de connaissance en gestion, du manque de ressources humaines, à l'absence de l'outil de gestion approprié tel que la planification financière, un système comptable convenablement développé et d'un système informatique adéquat.

La propriétaire-dirigeant est souvent spécialisé dans une fonction particulière de l'entreprise et accorde peut d'intérêt et fait preuve d'inaptitude en ce qui concerne les autres fonctions de l'organisation qui peuvent s'avérer critiques.

Dans la PME, l'organisation des ressources humaines est flexible, les initiatives sont plus faciles, la mission de l'entreprise est mieux partagée que dans les grandes entreprises, ce qui contribuerait à la réduction du risque de gestion.

C)- Le risque technologique

Il concerne les délais non prévus dans le temps de développement, à l'impossibilité de produire à un coût concurrentiel, à l'utilisation de technologies inadéquates à la méconnaissance de l'état d'avancements de la technologie des équipements, à l'absence d'activité de recherche et développement et de veille technologique.

Dans les années quatre-vingt (1980), les études montraient que les PME étaient relativement en retard, comparées aux grandes entreprises en ce qui concerne l'introduction de nouvelles technologies. Mais à partir des années quatre-vingt-dix (1990), ce phénomène retard est différent selon le secteur d'activité et le type d'entrepreneur mais rien n'empêche

que les petites entreprises possèdent des avantages par rapport aux grandes, qui devraient faciliter la pénétration de nouvelles technologies.

Le risque technologique des PME qui était considéré plus grand n'est donc pas tout à fait concluant et n'est surtout pas généralisé.

1.2)-2-2 Le risque financier

Pendant longtemps, on a invoqué (cité) des problèmes de liquidités, de rentabilité et de capitalisation, et cela pour dire que les PME, dans l'ensemble présentaient un niveau de risque financier plus élevé que les grandes entreprises.

R. BEAUDOIN *et* J. St PIERRE (1996) affirment, après l'analyse des résultats d'une synthèse empirique obtenue dans les différents pays industrialisés, qu'il y a beaucoup de mythes entourant le présumé risque financier supérieur des PME.

SURET *et* TARNON concluent que la sous-capitalisation des PME est davantage imputable à une faible rentabilité plutôt qu'à une petite taille.

Si ces entreprises (PME) sont sous capitalisées c'est parce qu'elles n'ont pas les moyens de rééquilibrer leur structure financière lorsqu'elles traversent des périodes de faibles rentabilités comme c'est le cas pour les grandes entreprises, qui ont un accès plus important aux sources de capitaux externes. Finalement, pour R. BEAUDOIN (1996), le risque financier supérieur n'a pas été démontré de façon satisfaisante et que l'étude de la structure de financement des PME ne peut se faire en dessoulant l'entreprise de son contexte. R. BEAUDOIN conclue que : « des écarts constatés dans les structures financières pourraient parvenir de la volonté des propriétaires-dirigeant de garder le contrôle de son entreprise et de solliciter des investisseurs externes qui leur imposeront le moins de contraintes dans leur gestion quotidienne » (ST-PIERRE, J. *et* R. BEAUDOIN 1996).

La théorie financière des contrats de sa part, a élaborée un nombre de solutions pour chacun des risques inhérent aux asymétries d'information. Il s'agit des mécanismes incitatifs et de contrôle comme moyen de prévention individuelle du risque de crédit.

1.3. Les types d'asymétrie d'information, risques inhérents et mécanismes de résolution :

Le présent élément a pour objet de présenter les solutions ou les mécanismes traditionnellement décrits par la théorie financière des contrats pour justifier l'octroi de crédit aux entreprises, notamment les PME. Cela, sous l'hypothèse d'une information incomplète (imparfaite).

Face aux asymétries d'information (*ex ante* et *ex post*) et aux risques qu'elles véhiculent, à savoir : le risque d'anti sélection, d'aléa moral et d'opportunisme, le banquier peut mettre en œuvre un certain nombre de mécanismes qui sont : les mécanismes producteurs d'information, les mécanismes incitatifs et les mécanismes de contrôle. (Selvie CIEPLY et Mareceline GORDIN 2000).

1.3-1 Asymétrie d'information *ex ante*, risques d'anti sélection et les mécanismes producteurs d'information

Lorsqu'il existe des asymétries d'information entre la banque et les entreprises (PME) qui sollicitent des crédits, il apparaît sur le marché de crédit le risque d'anti sélection. L'augmentation du taux d'intérêt demandé par le banquier se traduit par une augmentation du risque du projet à financer par l'entreprise (PME) si bien qu'au total, le revenu anticipé par la banque peut s'en trouver réduit. Ce risque d'anti sélection est susceptible de conduire le banquier à limiter son offre de financement (rationnement du crédit) et à exclure du marché du crédit les entreprises les plus risquées, et donc en particulier les PME.

En théorie, dans ce contexte d'asymétrie d'information *ex ante*, néanmoins deux types de mécanismes permettent aux entreprises et en particulier au PME d'accéder au financement bancaire. A savoir : du côté de la banque, l'offre de contrats révélateurs par la banque en termes de prime de risque (taux d'intérêt) et de garanties. Du côté de l'emprunteur (PME), l'envoi de signaux au sujet de la structure financière, la structure de la propriété, la distribution de dividendes, la situation concurrentielle et l'établissement de documents prévisionnels.

1.3-1-1 Offre de contrats révélateurs par la banque

Du côté de la banque, qui est une partie non informée, le banquier, propose à la partie informée, dans notre cas le dirigeant de la PME, un choix de contrats parmi lesquels les différents types d'entreprises (PME) c'est-à-dire entreprises risquées et entreprises saines, choisissent en fonction de leurs caractéristiques. Les contrats révélateurs les plus usuels reposent ainsi sur la fixation du niveau de taux d'intérêt et des garanties. En effet, une entreprise (PME) risquée accepte de supporter un taux d'intérêt élevé. En revanche, compte tenu de l'importance de sa probabilité de défaut, le montant des garanties qu'elle accepte est relativement faible. A l'opposé, les entreprises (PME) peu risquées n'acceptent pas de s'endetter à un taux d'intérêt (coût) jugé excessif mais elles sont prêtes à offrir en garantie un montant élevé d'actifs. Par ailleurs, d'autres critères sont pris en compte par la banque pour fixer le taux d'intérêt.

1.3-1-1-1 Les tests statistiques

Les banques peuvent créer un test statistique leur permettant de distinguer entre les PME qui n'annoncent pas le vrai résultat et celles qui l'annoncent. Une banque en relation avec une PME peut créer un test statistique incitant cette dernière à révéler son vrai résultat.

L'entrepreneur lorsqu'il annonce un résultat réel peut être considéré comme un inconvénient pour lui, parce qu'il court le risque d'être puni par la réduction provisoire de la ligne de crédit ou bien en lui refusant un nouveau crédit.

La banque va faire appel à la notion de probabilité pour considérer si le résultat annoncé est réel ou pas. Les agents honnêtes pourront certes supporter qu'un nombre fini de punitions. La banque de sa part doit prendre l'initiative de trouver une solution pour assurer le remboursement des prêts comme le prolongement des échéances. Ce qui incite par conséquent, l'entrepreneur à ne pas dissimuler son résultat mais à dire systématiquement la vérité. Alors l'honnêteté devient donc, une meilleure politique pour l'entrepreneur.

En effet, il est raisonnable de penser que faire fonctionner le test statistique, en comparant simplement les moyennes des annonces des résultats avec l'espérance de remboursement connu a priori, coûte moins chère à la banque que d'envoyer des contrôleurs dans chaque

PME ayant empruntés pour examiner le fonctionnement de l'entreprise et pour auditer sa situation financière afin de déterminer sa capacité de remboursement.

1.3-1-1-2 Les contrats standards

Pour que le contrat standard marque son optimalité dans les relations de crédit entre les banques et les PME, il doit intégrer trois conditions qui sont les suivantes :

- Le contrat de crédit optimal est un contrat à long terme proposé par une banque, vivant une période infinie.
- Ce contrat a un horizon infini et possède à chaque période « t » les caractéristiques de dette standard.
- Le contrôle de la PME par la banque est effectué au moyen de test statistique précédemment cité.

Cette proposition montre que les relations à long terme permettent de réduire les coûts de contrôle et de l'information, c'est-à-dire on profite de l'information produite par la relation de clientèle.

Pour se rapprocher au maximum de la réalité et en réduisant l'incertitude, les banques vont introduire un autre instrument de surveillance en admettant que pour prévoir l'avenir n'est pas toujours opportun de s'inspirer du passé ou du présent car les données ne sont ni transposables ni reproductibles sur le long terme. Cet instrument est la garantie.

1.3-1-1-3 Les garanties

Les garanties qui peuvent accompagner une opération de crédit sont variées et en principe toutes les formes de crédits s'accordent avec toutes les formes de garanties. Par conséquent, l'étude de sûreté est indispensable pour améliorer la sécurité d'un engagement.

On appelle sûreté toutes garanties destinées à éviter à un créancier les conséquences de l'insolvabilité de son débiteur. Il existe de types de sûreté :

A)- Les sûretés personnelles

Une sûreté personnelle est constituée par l'engagement d'une ou plusieurs personnes qui promettent de désintéresser des créances si à l'échéance le débiteur principal ne respecte pas ses obligations (engagements), c'est-à-dire que cette personne

s'engage à rembourser en cas de défaillance du débiteur principal. Les sûretés personnelles sont réalisées sous la forme juridique de cautionnement et de l'aval.

Il existe un autre type de sûreté personnelle, mais qu'il est particulier, c'est l'assurance-crédit. Cette dernière constitue l'opération par laquelle un créancier souscrit une assurance contre les risques découlant de l'octroi du crédit.

B)- Les sûretés réelles

Elles constituent dans l'affectation d'un bien en garantie d'une dette, ce bien peut appartenir au débiteur lui-même ou être engagé par un tiers.

Les biens les plus divers peuvent être constitués en garantie, notamment l'immobilier, les fonds de commerce, créances et même l'argent.

Il est courant de distinguer :

- les sûretés réelles immobilières (l'hypothèque).
- les sûretés réelles mobilières : le nantissement des fonds de commerce.

1.3-1-1-4 Le taux d'intérêt

Le taux d'intérêt est considéré par les banques comme une prime de risque. Cela, en raison de l'existence d'asymétrie d'information, les banques ont tendance de voir d'autres critères qui fixent le taux d'intérêt, tels que : la taille de l'entreprise, les garanties offertes par l'emprunteur, la nature du projet à financer, et la présence de la banque dans l'actionnariat de l'entreprise.

A)- La taille de l'entreprise

Ce déterminant peut influencer sur le niveau d'exposition de l'entreprise au risque. Les entreprises de grandes tailles sont très diversifiées, elles peuvent être présentes dans des activités complémentaires ce qui réduit leur exposition aux risques de défaillance. Cela peut rassurer les banques en investissant moins dans la recherche d'informations sur ce type d'entreprises ce qui impliquera la réduction des charges d'acquisition et de traitement en répercutant logiquement sur la baisse des taux d'intérêt.

Le cas contraire, pour les entreprises de petites tailles, elles sont considérées trop risquées du fait qu'elles investissent dans un seul projet, donc le risque de non solvabilité est grand ce qui explique l'augmentation du taux d'intérêt.

La taille de l'entreprise ne suffit pas comme un seul déterminant pour fixer le taux d'intérêt, cela s'explique par le phénomène courant de faillite de grandes entreprises.

B)- Les garanties offertes par le demandeur d'emprunt

Toujours par rapport à l'effet d'asymétrie d'information, les banques ne peuvent pas connaître la capacité de remboursement des PME. Elles exigent des garanties plus importantes mais avec des taux d'intérêt moins élevés.

C)- La nature du projet de financement

A travers l'expérience de la banque acquise dans le financement des PME, elle peut arriver à distinguer la nature et le degré de risque auquel elle sera confrontée, cela, va l'aider dans le classement des projets à financer en se basant sur les données stockées dans sa base données telles que :

- Le nombre de projets non remboursés dans les délais ;
- Le nombre d'investissement constatés directement sur le terrain s'ils sont rentables ou non ;
- Le nombre d'investissements déclarés en faillite.

D)- La présence de la banque dans l'actionnariat de l'entreprise

La présence de banque dans le capital de l'entreprise signifie que la relation est étroite et privilégiée, ce qui confère à l'entreprise des avantages en termes de coût de crédit qui sera bas. Ce type de relation ou de participation peut s'expliquer par l'émergence du capital-risque.

1.3-1-2 L'envoi de signaux par l'emprunteur (PME)

Du côté de la PME, qui est une partie informée, le propriétaire-dirigeant, peut envoyer un signal à la banque de manière à révéler son type d'entreprise et à limiter l'importance des asymétries d'information *ex ante* concernant son entreprise.

1.3-1-2-1 La structure financière

Comme premiers signaux mis en évidence par la théorie économique reposent sur la structure financière de l'entreprise (PME). Le volume de la dette au passif des entreprises suit non seulement une fonction négative de la probabilité de faillite de ces entreprises, mais également une fonction positive de leur vraie valeur.

En effet, l'endettement constitue ainsi un signal de la qualité de l'entreprise et de ses perspectives de développement. D'ailleurs, le dirigeant peut l'utilisée pour la recherche d'investisseurs extérieurs.

1.3-1-2-2 La structure de la propriété de l'entreprise

En plus de la structure financière, la structure de la propriété de l'entreprise (PME) revêt également une importance particulière pour la banque (prêteur). Le véhicule privilégié de l'information repose en effet sur le degré d'implication du dirigeant au capital de l'entreprise, qui apparaît corrélée positivement avec la valeur de l'entreprise (PME).

Par ailleurs, un capital familial a de fortes chances de se traduire par une politique d'investissement plus conservatrice et donc moins risquée pour la banque dans la mesure où la même famille supporte l'ensemble des risques.

En fin, l'impact de la présence au capital de la PME d'un organisme de capital-risque a fait l'objet d'une attention particulière puisqu'elle apparaît modifier sensiblement la gestion financière de l'entreprise et, ce faisant, ses relations avec les prêteurs notamment les banques.

1.3-1-2-3 La politique de distribution de dividendes

Outre que la structure financière et la structure de propriété, l'entreprise ou la PME en particulier peut également utiliser sa politique de distribution de dividendes comme procédure de signal vis-à-vis des prêteurs (banques).

En effet, l'annonce d'un versement de dividendes signale les perspectives futures de profits de l'entreprise. La pénalité infligée au propriétaire-dirigeant au cas où le dividende annoncé au départ est supérieur au bénéfice (résultat) constitue une telle menace pour cet entrepreneur que l'annonce d'une distribution de dividendes apparaît comme un mécanisme pertinent et fiable de signalisation pour la banque.

1.3-1-2-4 La situation concurrentielle de la PME

L'impact de la situation concurrentielle d'une PME sur sa structure financière et son accès au crédit est important et vice versa. En effet, les travaux de *CORNELL et SHAPIRO* (1988) (Cités par Selvie CIEPLY et Mareceline GORDIN 2000), montrent que la structure financière des entreprises suit leur réputation sur le marché des biens et services. Plus la réputation des entreprises est faible, plus celles-ci doivent apporter à leurs clients des garanties de leur capacité à honorer leur engagement (tels que : la livraison des biens, services après-vente, qualité des produits et services) et moins leur taux d'endettement est élevé de manière à limiter les risques de défaillance et rassurer ses clients.

Par ailleurs, orientés sur l'offre du crédit les travaux de *Cieply et Hanké* (1998) montrent comment la situation concurrentielle de la PME peut influencer sur sa capacité à obtenir des crédits. En effet, le choix d'un partenaire non établi par la PME établie sur le marché de crédit et sur le marché des biens et services est un signal positif pour la banque sur la qualité de la PME non établie. Cela, à partir de l'accord passé entre les parties et qui met en évidence la pertinence du domaine d'activité stratégique et des compétences de ces entreprises.

1.3-1-2-5 La capacité de la PME d'établir des documents prévisionnels pertinents

La capacité de l'équipe managériale de la PME à établir des documents prévisionnels fiables et pertinents peut être interprétée comme un signal positif et de qualité de la PME. D'ailleurs, certains auteurs (tel que J.P.ALLEGRET 2001) estiment que la méfiance des établissements financiers notamment les banques face à la clientèle PME résulte de leur perception de certaines carences (insuffisances) managériales dans cette catégorie d'entreprises (PME).

Particulièrement, les PME souffrent d'un manque de compétences financières (absence des pratiques de gestion financière au sein des PME en particulier dans les plus petites (TPE)).

Donc, le prévisionnel constitue alors pour la banque le signal de l'effort réalisé par l'équipe managériale (propriétaire-dirigeant) de la PME pour réaliser une réflexion et se projeter sur le devenir de leur entreprise à moyen terme.

1.3-2 L'asymétrie d'information *ex post*, les mécanismes incitatifs et de contrôle

1.3-2-1 Les clauses restrictives ou contractuelles (convenants)

Dans le cadre de la relation Banque-Entreprise en général et de la relation Banque-PME en particulier, le contrôle du comportement opportuniste d'un entrepreneur est assuré par l'utilisation des clauses contractuelles, négociées à l'occasion d'un crédit.

Ces clauses restrictives (appelées aussi « convenants » dans le langage des banquiers) donnent une base juridique à la surveillance. En effet, l'objet de ces clauses est bien de limiter la prise de risque ou de maintenir au mieux la valeur des actifs de l'entreprise emprunteuse.

D'ailleurs, ces clauses contractuelles sont appelées aussi sûretés négatives dans la mesure où elles limitent, surveillent ou interdisent certains actes de gestion à l'emprunteur (propriétaire-dirigeant cas de PME).

1.3-2-1-1 Les clauses limitant la cession d'actifs

La cession d'actifs peut avoir pour conséquence d'appauvrir les éléments qui servent de contrepartie aux dettes. Les liquidités ainsi dégagées sont utilisables à des réinvestissements qui modifient la nature du risque de l'entreprise. De ce fait, l'entreprise peut procéder à des réinvestissements dans des métiers ou des activités beaucoup plus risquées. Aussi, elle peut utiliser les liquidités pour distribuer des dividendes.

En réalité, ces clauses se limitent à la cession de certaines catégories d'immobilisations. Juridiquement, il s'agit bien de clause d'inaliénabilité qui précisent que la vente de tel ou tel immeuble, fonds, bien meuble ou droit (brevet, marque, etc.) est interdite à l'emprunteur de manière temporaire (par exemple, pendant la durée de l'emprunt). Pour être opposables aux tiers, les clauses d'inaliénabilité doivent faire l'objet de mesures de publicité légale ou d'un gage.

1.3-2-1-2 Les clauses limitant la distribution de dividendes

L'objet de ces clauses est de prévenir des distributions excessives au profit des actionnaires (rémunération des propriétaires-dirigeants cas des PME) qui priveraient l'entreprise de sa substance (fond). A la limite extrême, « *si la firme décide de vendre ses actifs et de payer un dividende liquidatif, les obligataires restent titulaires de créances*

sans aucune valeur » (P.NAVATTE, Cité par Hubert DE LA BRUSLERIE) Sur le plan pratique, de telles clauses sont libellées de manière à conditionner le dividende par l'apparition de bénéfice, ou à plafonner le dividende versé à un montant absolu ou un certain pourcentage des fonds propres.

1.3-2-1-3 Les clauses surveillant le niveau de risque des investissements

Le crédit octroyé peut servir à financer un projet d'investissement que l'entreprise annonce peu risqué. L'objet de cette clause est d'éviter qu'il y ait substitution d'actifs et investissement dans des projets plus risque (risque d'aléa moral). Les créanciers notamment la banque sont alors soumis, toutes choses égales par ailleurs, à un risque de défaillance de la contrepartie plus élevé. La surveillance prend la forme d'une clause d'utilisation spécifique du crédit (la destination des fonds prêtés). L'entreprise (l'emprunteur) doit fournir à la banque la preuve de l'acquisition de telles immobilisations corporelles (déclaration d'achèvement des travaux,...), ou de l'acquisition de telle valeur mobilières (OPA, rachat d'entreprise,...). Il s'agit alors prévoir dans le contrat que l'entreprise s'oblige à fournir dans un délai la preuve de l'utilisation de fonds dans tel ou tel objet précisément désigné.

1.3-2-1-4 Les clauses concernant la politique de financement

L'entreprise emprunteuse peut être tentée d'accroître son endettement. De ce fait, elle augmente son risque financier général. Le contrôle de la politique de financement de l'entreprise (notamment PME) peut se faire en surveillant un équilibre financier en termes de normes absolues ou de ratios. En effet, par exemple, tout au long de la durée du prêt, l'entreprise (PME) s'oblige à maintenir un certain niveau de fonds de roulement. Plus courant, plus pratique et plus flexible est la fixation d'un niveau maximum au ratio de dettes sur capitaux permanents. L'objectif de cette clause est que l'entreprise (PME) ne dégrade pas son équilibre d'endettement, tout en permettant un développement futur.

Par ailleurs, une variante consiste à obliger l'entreprise à avoir un montant minimum de fonds propres. Cette contrainte réagit sur la politique de distribution de dividendes. Son effet le plus important en termes de comportement de l'emprunteur, est d'avancer la limite de défaillance de l'entreprise. Sans cette clause concernant la politique de financement, l'emprunteur découvre à l'échéance si l'entreprise est solvable, et, en cas de liquidation, si les fonds propres positifs lui garantissent son remboursement. En exigeant le maintien d'un

niveau de fonds propres positif, le créancier (la banque) garantit le remboursement de la dette ultérieure. De plus, en « montant la barre » à un niveau minimum de fonds propres, il évite d'attendre que les pertes accumulées placent l'entreprise en situation d'insolvabilité. En fin, cette clause permet d'anticiper l'échéance en prévoyant le remboursement de la dette (ou sa renégociation) avant le terme ou avant une éventuelle liquidation de l'entreprise.

1.3-2-1-5 Les clauses concernant l'échelonnement ou la durée de l'endettement

L'objectif de ces clauses est de contrôler d'une manière rapide la volonté de remboursement du débiteur afin que la distinction s'opère entre « mauvais payeurs » et « bonnes signatures » au profit de qui un phénomène positif de réputation va s'initier. Dans cette logique, le contrat de dette peut prévoir des remboursements selon un calendrier échelonné. Les modalités d'amortissement de la dette comptent peu en elles-mêmes. En avançant et en multipliant les interrogations contractuelles sur la capacité de paiement et sur la solvabilité du débiteur (l'emprunteur), elles permettent un véritable suivi régulier de celui-ci par le prêteur (la banque). Le coût de contrôle attaché à ce type de clause est particulièrement faible.

Par ailleurs, le même résultat est obtenu en réduisant la durée des prêts accordés ou en consentant un crédit à court terme renouvelable. A l'échéance ou au renouvellement, le crédit n'est prolongé que si la situation financière de l'entreprise ne s'est pas dégradée entre-temps.

1.3-2-1-6 Les clauses concernant le statut de la dette

L'objet de ses clauses est d'éviter que, par son comportement futur, l'entreprise (PME) dilue la valeur de la dette en proposant les mêmes garanties, ou à plus forte raison de garanties supérieures, à de nouvelles dettes mises en place par la suite.

Les clauses de sûreté négative interdisent à l'emprunteur d'accorder de nouvelles sûretés au profit d'autres créanciers qu'ils soient présents ou futurs. En effet, la concession de garanties, d'hypothèques, de nantissements nouveaux appauvriraient le contenu des actifs en contrepartie générale desquels les prêteurs ont accordé un crédit. Une variante plus souple de l'interdiction absolue précédente est la clause de traitement égal des créanciers : le débiteur a le droit d'accorder des garanties nouvelles à des tiers, par exemple à de nouveaux prêteurs, à condition d'en faire bénéficier le créancier initial. Et en cas de refus

de respecter une clause de sûreté négative, le débiteur en défaut doit rembourser l'intégralité de la dette concernée encore en vie.

Par ailleurs, il est possible de laisser une liberté plus grande à l'entreprise (PME) comme au créancier (la Banque), en prévoyant une appréciation cas par cas et un accord préalable du créancier. Dans un ordre plus limité, le prêteur peut au contraire exiger qu'une nouvelle dette soit formellement de rang inférieur. Ainsi la banque pourra exiger que les dettes futures aient un statut subordonné, c'est-à-dire en cas de liquidation, elles (dettes) interviennent après désintéressement complet de tous les autres créanciers.

Par exemple, dans le cas d'une clause d'acceptation préalable d'accord de garantie, l'emprunteur s'engage au cas où dans le futur il serait amené à garantir un emprunt ou une obligation quelconque, autre que celle découlant du présent contrat de prêt, par une hypothèque, un droit de gage ou autre droit de préférence sur n'importe lequel de ses actifs présents ou futurs, à ne pas le faire sans l'accord préalable écrit de la banque.

1.3-2-1-7 Les clauses d'information

Dans le contrat de prêt, plusieurs clauses introduites qui peuvent prévoir l'obligation d'informer le ou les créanciers (la banque). L'emprunteur (PME) s'engage à fournir à première demande les comptes annuels, les documents usuels, certaines informations demandées, ou les rapports d'audits internes et externes. L'objectif de ces clauses est d'ouvrir un véritable droit de regard aux créanciers (les banques) qui peuvent ainsi suivre l'état du patrimoine et l'activité de l'emprunteur (PME). Le prêteur (la banque) détenteur d'informations communiquées par l'entreprise (PME) reste tenu par le secret professionnel et ne peut les divulguer.

1.3-2-1-8 Les garanties d'actifs

L'affectation d'actifs en garantie d'un prêt est une clause efficace qui évite la substitution d'actifs et la dilution des droits des créanciers en cas de dettes futures. Les actifs gagés ne sont plus discrétionnairement libres ; leur cession est entravée. De plus, la prise de garantie sur un actif que le prêt est censé financer est un moyen efficace pour s'assurer de l'utilisation conforme des fonds prêtés.

A contrario, la limite de cette clause c'est que la valeur de la garantie d'un actif donné est difficilement individualisables. Par exemple, un bien spécifique s'insère dans un projet

économique générateur de cash-flows (liquidités). Donc, c'est l'ensemble du projet qui a de la valeur. Individuellement, le prix de liquidation d'un actif isolé est beaucoup plus faible, ce qui limite son pouvoir effectif de garantie en cas de difficulté (ou d'insolvabilité).

1.3-2-1-9 La spécification de la prime du risque (taux d'intérêt)

En plus de clauses restrictives et l'exigence d'apport de garanties sur les actifs, le niveau de la prime du risque (taux d'intérêt) fixés par la banque dans le contrat du crédit joue un rôle incitatif sur les actions du propriétaire-dirigeant de la PME. Dans le cas où le taux d'intérêt (prime du risque) est élevé, la PME est susceptible de s'engager dans des projets qui augmentent certes la probabilité de rentabilité (rapport risque élevé / rentabilité élevée) mais qui sont également plus risqués, car si le risque se réalisera, c'est la banque qui verra sa rentabilité affectée négativement (transfert du risque de la PME à la banque).

En effet, ce risque est perçu par le banquier pour lequel l'espérance de résultat diminue, compte tenu d'un côté de la fixité des revenus espérés en cas de réussite du projet de la PME et, d'un autre côté, de l'augmentation de la probabilité de défaillance de celle-ci.

Donc, le taux d'intérêt (prime du risque) est fixé de manière à maximiser les revenus de la banque tout en limitant l'apparition du risque d'aléa moral. Ainsi, il dépend positivement du niveau du risque jusqu'à un point critique à partir duquel se développe cette menace. Au-delà de ce point, le banquier préfère de ne plus accorder de crédit. Par conséquent, l'entreprise notamment la PME est rationnée dans ce cas-là.

1.3-2-2 Les mécanismes de contrôle

En réalité, bien que le banquier tente de circonscrire de nombreux événements dans le contrat de crédit, il est impossible pour lui de les spécifier tous (les contrats sont incomplets). Par conséquent, le banquier reste exposé au risque de l'opportunisme de l'emprunteur (PME) qui peut être incité à déclarer des résultats inférieurs à ceux effectifs de manière à minimiser le montant de ses remboursements. En effet, pour *WILLIAMSON* (1986) (Cités par Selvie CIEPLY et Mareceline GORDIN 2000), ce problème est lié à l'incapacité du banquier d'évaluer avec exactitude le taux de retour du projet d'investissement financé. Par contre, la banque peut observer sans coût le risque de la PME. Cela, consiste alors pour le banquier à réaliser des opérations de contrôle.

Ces actions de contrôle, qui prennent la forme d'un audit, sont réalisées de façon non aléatoire lorsque le défaut de paiement se révèle effectif. L'objet de ce contrôle est de vérifier le niveau du taux de retour énoncé de manière à s'assurer de l'absence de comportement opportunistes de la part de la PME et, le cas échéant, à récupérer le montant requis ou engager une procédure de mise en liquidation (sachant bien que ce type de procédure génère des coûts pour la banque qui minimise par conséquent le montant effectif a récupéré).

Pour Yan (1996) (Cités par Selvie CIEPLY et Marceline GORDIN 2000), le contrôle de l'entreprise (PME) en cas de défaut est aléatoire. Ce contrôle intervient si la différence entre le paiement requis et celui obtenu est supérieure au coût de contrôle. A contrario, le banquier peut accepter d'accorder une remise de crédit, une réduction de taux ou un rééchelonnement. En effet, le risque de ce contrôle n'apparaît crédible que si les coûts de litige encourus sont faibles (les coûts supportés par la banque tout au long de la procédure de la gestion du contentieux jusque au règlement). En revanche, si ces coûts de contrôle sont importants (élevés), le banquier n'accorde pas de crédit dans la mesure où, compte tenu de la faible circonstance d'un contrôle, les entreprises (PME) sont incitées à faire de fausses déclarations, ce qui augmente le risque crédit et affecte négativement le profit de la banque même si l'entreprise (PME) accepte de payer un taux d'intérêt élevé.

Finalement, face au risque d'opportunisme des entreprises notamment les PME, le contrôle de la banque n'intervient que lorsque cette dernière (la banque) enregistre le défaut de paiement effectif du prêteur (PME).

En résumé, les développements théoriques exposés dans cet élément peuvent être présentés sous forme d'une synthèse dans le tableau ci-après :

Tableau N°I.01 : Asymétrie d'information, risques inhérents et solutions de la théorie financière des contrats

Types d'asymétrie d'information	Type de risque	Solutions proposées par la théorie financière des contrats
Asymétrie d'information <i>ex ante</i>	Anti sélection	<p>Actions menés par la banque (prêteur) :</p> <p>Offre de contrats révélateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taux d'intérêt - Les garanties <p>Actions menés par la PME (l'emprunteur) :</p> <p>L'envoi de signal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Structure financière - Structure de la propriété - Distribution de dividende - Situation concurrentielle - Etablissement de documents prévisionnels
Asymétrie d'information <i>ex post</i>	Aléa moral et opportunisme	<p>Mise en place de contrats incitatifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introduction de clauses restrictives - spécification des garanties requises - spécification du taux d'intérêt (prime du risque) (prix du crédit) <p>Actions de contrôle (monitoring) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - monitoring non aléatoire en cas de défaut de paiement - monitoring aléatoire en cas de défaut de paiement

Source : inspiré de l'article de Selvie CIEPLY et Marcelline GORDIN : Op.Cit. P 08

A travers cette première section, deux enseignements peuvent être tiré. Premièrement la relation de crédit qui existe entre la banque et la PME, c'est que l'asymétrie d'information existe à tout moment de leur relation de prêt et cela par rapport à la nature des deux parties qui est modelée par l'opportunisme lié à la maximisation de leurs utilités sachant que chaque partie de cette relation a des risques liés à leurs activités (risques spécifiques). Cela au niveau microéconomique en termes de risque de défaillance de contrepartie en raison de l'existence d'asymétrie d'information présentant les risque d'anti sélection, d'aléa moral et d'opportunisme.

Deuxièmement, de point de vue contractuel (transactionnel) la théorie financière des contrats fournit des solutions aux risques d'anti sélection et d'aléa moral et d'opportunisme, relatifs aux asymétries d'information *ex ante* et *ex post* respectivement. Cela, en utilisant des mécanismes incitatifs en termes de contrats révélateurs et des mécanismes incitatifs en termes de clauses restrictives et des mécanismes de contrôle. Ces mécanismes qui sont dans la globalité adéquats à résoudre au niveau microéconomique ses opacités informationnelles dans la relation de crédit entre la banque et les PME, mais la solution donnée par la théorie financière reste partielle vu la complexité de la relation Banque-Entreprise et particulièrement, celle de Banque-PME.

Donc, la relation entre la Banque et la PME est beaucoup plus complexe. D'ailleurs en termes d'information la problématique demeure toujours d'actualité, malgré le développement des outils et des méthodes d'évaluation et de gestion du risque crédit.

De ce fait, d'autres approches nouvelles (alternatives) se proposent comme pertinentes à l'analyse de la relation Banque-Entreprise et particulièrement la relation Banque-PME. Il s'agit des apports de la théorie des conventions et la théorie du contrat social et l'encastrement social et la confiance. Ces dernières feront l'objet de la deuxième section.

Section 2 : La problématique de la relation Banque-PME : Des approches nouvelles et alternatives

L'approche contractuelle du financement des PME par la banque, exposée dans la précédente section explique le rationnement de crédit des PME par les imperfections informationnelles associées à ces entreprises. Le manque de transparence dans la relation Banque-PME augmente la méfiance et aboutit à des distorsions dans le financement bancaire. L'image négative des PME auprès des banques engendre une mesure normalisée de leur risque de non-paiement. Généralement, les méthodes d'évaluation mobilisées par les banques ne tiennent pas compte de l'hétérogénéité des entreprises. Une disjonction entre le monde réel et le monde financier engendre une tendance à la surévaluation des risques des PME. Il en résulte un effet d'éviction bancaire dont ces entités sont principalement les victimes (BELLETANTE, LEVRATTO et PARANQUE 2001).

Selon l'approche contractuelle, le problème d'un rationnement de crédit résulte principalement des asymétries d'information entre les banques et les PME. La structure du capital reste dépendante de certains déterminants financiers. L'analyse de ces déterminants est conditionnée par des normes préétablies. Or, réduire les risques de rationnement requiert un renoncement aux normes pour établir un lien entre les caractéristiques réelles des entreprises et leurs caractéristiques financières. Il est, alors nécessaire de comprendre le fonctionnement des entreprises qui conditionne la réalité de leurs besoins financiers.

L'approche institutionnelle a été mobilisée, par conséquent pour relier la sphère financière à la sphère réelle. Cette deuxième catégorie de travaux constate, dans un premier temps une diversité des entreprises et des modèles d'activité bancaire (Rivaud DANSET, 1992 ; PARANQUE, Rivaud DANSET et SALAIS, 1994). La structure du capital traduit une structure de gouvernement liée aux besoins des entreprises. La difficulté des banques à comprendre les besoins des PME explique les effets de rationnement subis (Observatoire des PME européennes 2003).

L'intérêt de ce courant théorique institutionnel est, alors de réduire ces difficultés en proposant une nouvelle approche des besoins de financement des entreprises. La finalité est de remettre en cause l'analyse commune de la structure du capital, rattachée au cadre financier néoclassique et imposant des méthodes d'évaluation normalisée. Il est envisageable, ainsi d'orienter les banques vers une nouvelle appréciation des entreprises, axée sur les aspects qualitatifs de l'activité. Ceci contribue à réduire le rationnement de crédit des PME.

Par ailleurs, Les approches des échanges, par les théories des coûts de transaction, des contrats incomplets (dites contractuelles) ou de la théorie des conventions, ont proposé des conceptualisations riches, mais souvent jugées incomplètes. Une alternative intéressante proposée par Ian MACNEIL (1980), la théorie du contrat social est désormais largement répandue en Gestion. Au fil du temps, cette théorie s'est imposée comme une clé de lecture pertinente dans l'analyse des relations et de leur gouvernance, notamment au travers des relations clients/fournisseurs. Elle permet de mieux comprendre ces relations offrant ainsi aux entreprises la possibilité d'améliorer leurs relations clients, mais aussi leurs relations internes. Si la théorie du contrat social remet globalement en cause l'idée selon laquelle une relation peut être totalement décrite, formalisée, anticipée, voire contractualisée, elle propose également un cadre permettant de catégoriser et d'analyser les différentes dimensions et facettes d'une relation.

Dans cette section, les éléments ci-après seront développés respectivement, pour mieux cerner les apports de chaque théorie dans l'analyse de la relation Banque-PME.

*L'apport de la théorie des conventions et la relation Banque-PME

*L'apport de la théorie du contrat social et la relation Banque-PME

*L'encastrement social et la confiance dans la relation Banque-PME

2.1. L'apport de la théorie des conventions et la relation Banque-PME

Pour apporter un éclairage à la question du rationnement de crédit des PME, cet élément mobilise deux champs théoriques :

- Les mondes de production : SALAIS et STORPER (1993)
- Les conventions de financement et la gestion de l'incertitude : KNIGHT (1921), HICKS (1975), SALAIS et Rivaud DANSET (1992)

Une analyse des besoins de financement nécessite, dans un premier temps une compréhension de la nature de l'activité. Nous mobilisons dans un premier élément le concept des mondes de production instauré par SALAIS et STORPER (1993). L'approche de ces auteurs a révélé l'idée d'une diversité des entreprises, basée sur la spécificité de leurs activités. Une distinction des

entreprises fondée sur les mondes de production s'écarte de la distinction classique selon des critères tels que le secteur d'activité ou la taille. L'idée de la diversité a donné naissance au principe des conventions de financement régissant la relation Banque-Entreprise (PME) et optimisant leurs intérêts.

Les conventions de financement mises en évidence conditionnent les modes de gestion de la flexibilité. Différentes alternatives se présentent alors à l'entreprise, pour satisfaire ses besoins de financement.

2.1.1 Les mondes de production : SALAIS et STORPER (1993)

Le concept des mondes de production, initié par SALAIS et STORPER (1993) a instauré l'idée d'une diversité de la population des entreprises considérée jusque-là homogène. La définition des conventions de financement repose sur la reconnaissance d'une diversité des entreprises selon les besoins spécifiques à leurs activités. Pour présenter les concepts fondamentaux de la théorie des conventions de financement, il nous paraît nécessaire d'identifier les différents mondes de production des entreprises. Nous revenons sur le raisonnement de SALAIS et STORPER (1993) pour mieux cerner la diversité de la population des PME.

2.1.1-1 Émergence et identification des mondes possibles de production

La théorie néoclassique traditionnelle considère les agents, comme homogènes avec des caractéristiques normalisées. Il en résulte un modèle d'équilibre optimal où la diversité des situations n'est pas prise en considération. Dans le contexte actuel, la diversité des produits et des agents est un fait incontestable. Contrairement à la conception traditionnelle, les acteurs économiques diversifient leurs offres pour faire face à des situations macroéconomiques incertaines. La réalisation d'un produit donné nécessite une négociation entre les agents et/ou une compréhension spontanée des attentes et des actions des partenaires. Il émerge un cadre d'actions partagé par les agents impliqués dans la réalisation du produit. Ce cadre est régi par des conventions, définies comme des règles acceptées entre différents agents respectant un accord réciproque de départ. L'intérêt est d'appliquer des principes d'action auxquelles les agents se plient systématiquement pour gérer leurs rapports. La coordination des attentes dans ce cadre d'action est la solution pour surmonter l'incertitude et réaliser le produit.

SALAIS et STORPER (1993) considèrent, alors que la succession de telles situations aboutit au développement de mondes réels de production. Chaque monde se caractérise par des agents,

des produits et des règles d'actions identifiés. Dans un monde de production donné, la classification des agents permet une distinction entre les producteurs et les demandeurs. Face aux fluctuations des marchés, le producteur a la possibilité d'opérer une consolidation des demandes individuelles. Cette procédure consiste à regrouper les demandes individuelles et à estimer une tendance moyenne ou des écarts à la tendance.

Il en résulte deux mondes possibles de production : un monde régi par le regroupement des demandes par classe et un monde régi par le traitement de la demande au cas par cas. SALAIS et STORPER (1993) identifient deux types de produits :

- Des produits génériques, anonymes et définis indépendamment des personnes
- Des produits dédiés satisfaisant des demandes individualisées ou des segments de demandes

La coordination des activités de production s'effectue grâce à deux conventions du monde de travail possibles. D'une part, la standardisation n'exige aucune compétence spécifique de la part des employés. D'autre part, la spécialisation nécessite que chaque personne apporte son savoir-faire et sa compétence. Ces modes de coordination donnent lieu respectivement à deux principes technologiques

- les économies de variétés associées à une gamme de produits étendue au sein d'une unité de production donnée
- les économies d'échelle associées à de longues séries.

La combinaison des conventions du marché (consolidation / non-consolidation) et des conventions du monde de travail (spécialisation/ standardisation) donne naissance à quatre mondes possibles de production représentés dans le tableau ci-dessous.

Tableau N° I.02 : Les mondes de production de SALAIS et STORPER (1993)

Conventions du marché	Demande Consolidée Produit générique	Demande non consolidée Produit dédié
Conventions du monde de travail		
Spécialisation Produit spécialisé	Monde immatériel Produit spécialisé-générique	Monde interpersonnel Produit spécialisé- dédié
Standardisation Produit standard	Monde industriel Produit standard-générique	Monde marchand Produit standard- dédié

Le concept théorique, mis en évidence par SALAIS et STORPER (1993) révèle l'idée d'une diversité des entreprises, basée sur les systèmes de coordination interne et sur la gestion de la demande. Des entreprises appartenant à un même secteur et/ ou ayant la même taille sont susceptibles d'appartenir à des mondes de production différenciés. Chaque monde de production résulte d'une coordination entre des agents. L'objectif commun à ces agents est d'aboutir à une qualité de produit donné dans le cadre d'un registre connu d'actions. Selon l'appartenance aux mondes de production, les entreprises se distinguent et ont des caractéristiques différentes malgré une similitude apparente de leurs activités. Cette approche a une conséquence primordiale sur la définition même de l'entreprise. Des critères communément admis comme la taille ou le secteur d'activité ne sont plus suffisants pour justifier la diversité des entreprises. Quelle est, alors la contribution d'un tel constat à une meilleure compréhension du fonctionnement de la PME ?

L'idée de base est qu'il n'existe pas un profil type d'entreprise et donc de normes comportementales financières. La diversité des mondes de production entraîne une diversité des choix financiers, d'autant plus accentuée dans les PME où les activités sont variées et les modes de fonctionnement sont divers. Par la suite, nous mettons en évidence les apports du

cadre conceptuel de SALAIS et STORPER (1993) à la définition même des PME ainsi qu'au fonctionnement de sa relation de financement bancaire.

2.1.1.2. Les enjeux de la diversité

Une distinction des entreprises selon leurs mondes de production s'écarte de la distinction communément admise selon des critères quantitatifs. Le critère taille n'est pas suffisant pour traduire les caractéristiques d'une entreprise de petite dimension. En effet, des entreprises de mêmes dimensions et ayant de bonnes performances peuvent avoir des assises et des structures financières différentes. Selon l'approche des mondes de production, comprendre le fonctionnement des PME revient à admettre une typologie qui intègre des critères qualitatifs principalement liés à l'organisation interne des marchés. L'entreprise devient, ainsi un objet d'analyse à part entière. Le cadre conceptuel proposé par SALAIS et STORPER (1993) pose les fondements d'une théorie qui s'écarte du principe de l'homogénéité des entreprises.

Selon LEVRATTO (2004), une typologie des entreprises basée sur les mondes de production capture la diversité des formes organisationnelles et des modalités de production. Les quatre grandes familles identifiées attribuent pour chaque entreprise une nature spécifique de la demande et une organisation particulière du travail. Il est également possible de fixer le positionnement de l'entreprise dans son monde. Il en résulte une nouvelle grille d'appréciation de la qualité de l'entreprise. La notion de rentabilité au sens strict financier et/ou économique est remise en cause. Généralement, toute entreprise rentable est une entreprise agissant en adéquation avec son environnement.

La typologie de SALAIS et STORPER (1993) tient compte dans la définition même de l'entreprise des éléments de nature organisationnelle et objective. Elle complète, ainsi les indicateurs externes généralement mobilisés comme le secteur et la taille. Cette nouvelle approche est d'un grand apport dans la compréhension de la PME. Les divergences et les écarts entre les entreprises de tailles et de secteurs similaires sont, en effet attribués à l'appartenance à des mondes de production différents. Il peut, également y avoir un déplacement de l'entreprise au cours de son cycle de vie d'un monde à l'autre, ce qui modifie ses besoins principalement financiers. Tester l'existence des mondes de production théoriques revient à identifier dans un sous-ensemble de PME supposées homogènes une diversité économique confirmant la typologie de SALAIS et STORPER (1993). L'intérêt est de montrer la pertinence du couple (Produit/ Marché) dans la détermination de la nature et de la qualité de l'entreprise. Les travaux mobilisés dans ce cadre œuvrent dans l'objectif de mieux cerner les PME en identifiant leurs

forces et leurs faiblesses. C'est une transposition du concept des mondes de production à la petite et moyenne entreprise.

Sur un plan empirique, l'engouement récent de la recherche financière pour ce courant théorique limite les études dans ce domaine. Selon ORLEAN (2001), les travaux en rapport avec l'Economie des conventions ont bénéficié d'un climat intellectuel particulier à la France. De ce fait, quelques auteurs principalement français ont mobilisé ce cadre théorique pour rompre avec la théorie de l'efficacité financière et cerner au mieux les PME. Nous citons, à titre d'exemples les travaux de PARANQUE, RIVAUD DANSET et SALAIS (1994, 1998) ainsi que ceux de LEVRATTO (2001, 2002, 2004).

LEVRATTO (2001, 2002) a testé la validité de la typologie des mondes de production spécifiquement sur les PME françaises. L'échantillon se compose de 459 PME de moins de 50 salariés et ayant un chiffre d'affaires inférieur à 7 millions d'Euros. Le questionnaire administré capture l'essentiel de l'information nécessaire à une approche par les mondes de production. L'analyse des résultats à l'aide des réseaux de neurones montre un éclatement de l'échantillon en quatre mondes de production différents :

- *Le monde immatériel* : innovations importantes, fabrication sur mesure, clientèle répartie, investissements intangibles et financement de l'immatériel par les ressources propres.
- *Le monde industriel* : investissements corporels élevés, endettement important, performance économique relativement considérable, innovation inexistante.
- *Le monde interpersonnel* : grand nombre de clients, innovation intense, investissements corporels dominants, rentabilité financière faible et rentabilité économique moyenne.
- *Le monde marchand* : marché standardisé, produits s'adaptant aux exigences des clients, innovation faible et principaux clients contribuant peu à la réalisation du chiffre d'affaires. L'endettement s'avère important suite à la nécessité d'investir dans des actifs tangibles servant à adapter les produits.

Le travail empirique de LEVRATTO (2001, 2002) démontre la pertinence d'un découpage par monde de production sur une population de petites entreprises. Les résultats sont cohérents avec l'approche théorique mise en évidence par SALAIS et STORPER (1993). L'intérêt de cette investigation est de tester la capacité des variables financières à refléter les caractéristiques réelles d'une entreprise. En plus des aspects quantitatifs de l'activité, il est important de mentionner l'importance des facteurs qualitatifs relatifs à l'organisation et à la demande dans

la définition même de l'entreprise. L'hétérogénéité des entreprises, regroupées selon des critères quantitatifs tels que la taille ou le secteur semble élevée. Un tel constat justifie l'effet de rationnement bancaire observé à l'égard des PME. En effet, le regroupement sectoriel et/ou par taille demeure une référence dans les méthodes d'évaluation financières adoptées par les banques. Selon certains auteurs, la diversité des situations économiques se heurte à l'unicité des méthodes d'évaluation, d'où un risque de rationnement bancaire principalement envers les PME réputées à haut risque. L'apport d'une telle approche est d'inciter à une mobilisation des critères qualitatifs dans l'évaluation des PME. Ceci contribue à réduire le risque d'un rationnement bancaire qui résulte principalement d'une utilisation de procédures d'évaluation standard (GROESSEL et LEVRATTO, 2003). Pour atteindre de tels objectifs, il est nécessaire d'améliorer les échanges informationnels Banque-Entreprise.

Au final, la volonté de dépasser la théorie néoclassique standard a conduit à l'élaboration d'un cadre théorique qui relie les modes de coordination des agents à des cadres d'actions communes, d'où l'apparition des conventions. Pour les prêteurs, l'existence des conventions aboutit à un passage d'une analyse normative à une analyse fonctionnelle des emprunteurs. La décision de financer l'entreprise nécessite l'appréciation de sa qualité. Il est, également important d'établir un choix judicieux entre un simple octroi de fonds et une relation de clientèle continue. Des conventions en résultent et coordonnent la relation de financement bancaire. Ainsi et en dehors du fonctionnement même de l'entreprise, les conventions concernent également les relations de financement Banque-Entreprise. Il est, donc important d'analyser le principe des conventions et ses enjeux dans la relation Banque-PME.

2.1.2 .Les conventions de financement : Diversité et financement bancaire des PME

Le principe de la diversité autorise à appréhender autrement le monde des entreprises. Les critères qualitatifs (nature de la demande, produits, organisation du travail...) complètent les critères quantitatifs usuels pour une analyse fonctionnelle des entreprises. Dans un tel cadre, comment se construit une relation de financement ? Quels sont les principes fondateurs d'une relation Banque-Entreprise réussie maximisant l'utilité des deux partenaires ? Les réponses à de telles interrogations ont des conséquences sur le financement des PME et sur leurs accès aux ressources externes.

La théorie des conventions de financement tient compte à la fois de la diversité des entreprises et de la diversité des modèles d'activité bancaires. L'intérêt serait d'identifier des zones de compromis entre les entreprises et les banques afin d'optimiser leur relation. Dans une approche

fondée sur l'économie des conventions, Olivier FAVEREAU (1986) appréhende autrement les relations de coordination entre agents. Il insiste sur le concept de la rationalité limitée, hypothèse fondamentale du courant conventionnaliste. Reconnaître la rationalité limitée des agents revient à reconnaître que les acteurs ne traitent pas d'une manière optimale l'information disponible. La rationalité limitée des agents se vérifie conjointement pour les dirigeants-proprétaires et pour les banques. Les premiers sont, en effet connus pour un manque de discernement et un excès d'optimisme face à l'information disponible faisant augmenter leur risque de défaut. Les seconds sont confrontés à des asymétries informationnelles qui augmentent leur incapacité à bien maîtriser certaines situations. A la rationalité limitée des agents, s'ajoute un contexte d'incertitude dans lequel évoluent les relations de financement, notamment la relation Banque-PME. Dans un tel cadre, l'économie des conventions tente, à l'encontre du néo-institutionnalisme de dépasser le principe du contrat. En s'appuyant sur l'action individuelle, ce courant théorique explique la constitution des cadres collectifs de coordination.

2.1.2.1. Incertitude et traitement de l'incertitude

Dans son ouvrage «*Risk, uncertainty and profit* », KNIGHT (1921) a instauré le principe fondateur des conventions de financement, soit l'existence d'une incertitude dans l'activité des entreprises. L'auteur souligne l'émergence de l'incertitude et les changements dans le contexte actuel, suite à une ignorance des événements futurs. L'incertitude caractérise l'apparition d'événements nouveaux, indépendants des données antérieures tels que les transformations des produits ou les innovations technologiques. A l'inverse des situations risquées, ces événements ne peuvent être considérés comme les résultats d'aléas stationnaires. KNIGHT (1921) établit, en effet une distinction entre le risque et l'incertitude. Le risque caractérise les événements de type aléatoire où la distribution des résultats parmi un ensemble de cas est connue. L'incertitude caractérise l'ensemble des autres événements où la situation est qualifiée de singulière avec une impossibilité de regrouper les cas. Les situations incertaines sont donc uniques et non probabilisables puisque non affectables à un groupe de cas similaire. KNIGHT (1921) considère que les situations singulières ne permettent pas l'usage de probabilités. Il devient, donc délicat de modéliser les comportements des agents en situation d'incertitude. La singularité des situations n'empêche pas la prévision mais exclut le seul recours aux modèles probabilisables. Deux modalités de traitement de l'incertitude apparaissent : les probabilités et les jugements. Dans des situations normales prévisibles, la probabilité est sollicitée pour une meilleure gestion

de l'incertitude. Dans les autres situations considérées comme uniques, il est nécessaire de mobiliser l'évaluation et le sens du jugement.

Le raisonnement de KNIGHT (1921) est transposable à l'activité de crédit bancaire. Une demande de crédit émanant de la petite entreprise présente une incertitude relative à l'exactitude de l'information fournie et à l'évolution future de l'entreprise. Selon MOUREAU et Rivaud DANSET (2004), un banquier recourt, dans ce cas à une analyse objective et subjective. Il utilise une classification par classe homogène se basant sur une analyse financière et mobilise également son expérience cumulée. Il en résulte une estimation personnelle de la qualité du demandeur. Dans l'activité bancaire, le traitement de l'incertitude résulte d'un savoir-faire tacite qui ne conduit pas nécessairement à une approche quantifiée du risque. D'une manière générale, l'incertitude induit un ensemble de phénomènes qui ne peut être résolu selon des normes classiques.

Il a été nécessaire, selon André ORLEAN (1989) d'élargir la vision des rapports marchands pour y intégrer une série de formes sociales. Une problématique fondamentale a été posée par l'économie des conventions, soit le traitement de l'incertitude par des personnes aux intérêts différents et aux visées peu communes (Rivaud DANSET, 1998). Cerner les modes de coordination des agents en situation d'incertitude est l'un des objectifs de ce courant théorique. Cette problématique est au cœur du financement bancaire des PME : Comment se coordonnent au mieux les intérêts des deux partenaires dans un contexte d'incertitude ?

Jusqu'à-là, la forme usuelle de collaboration a été les contrats transactionnels qui s'inscrivent sur le court terme et se réfèrent à un futur prévisible. Cependant, ces contrats présentent selon GROESSL et LEVRATTO (2003) de sérieux inconvénients pour les PME parce qu'ils se rattachent à une communication informationnelle pratiquement inexistante dans ces entreprises. L'efficacité de la collaboration entre les deux partenaires repose sur une maîtrise de l'incertitude associée à la probabilité de défaillance des entreprises. Dans une perspective de financement, la convention apparaît comme une forme sociale de coordination capable de faire obstacle à la défaillance des partenaires. Un lien étroit existe, donc entre la notion d'incertitude et le rôle régulateur de la convention. André ORLEAN (1989) considère que l'incertitude « relative au financement bancaire » nécessite pour être gérée des formes de collaboration capables de nuancer la tendance des banques à la généralisation de la défection. L'auteur définit alors la convention comme « une représentation collective permettant une coordination à priori des anticipations individuelles ».

La première définition des conventions a été attribuée à William Arthur LEWIS (1963), qui les assimile à une régularité dans l'action et/ ou dans la croyance. A l'inverse du contrat, les acteurs dans les conventions délimitent communément les problèmes mais n'envisagent pas toutes les alternatives pour les résoudre. Cette façon de concevoir les problèmes de coordination est nouvelle dans la mesure où elle part des individus qui la créent et l'interprètent (Nicolas POSTEL, 1998). Le principe des conventions a été transposé par RIVAUD DANSET et SALAIS (1992) aux relations de coordinations entre les banques et les entreprises. Un tel raisonnement attribue une nouvelle approche des relations de financement bancaire axée sur le fonctionnement des entreprises et des banques. Le principe des conventions de financement tels qu'il a été mis en évidence par RIVAUD DANSET et SALAIS (1992), montre l'importance de cette approche pour une meilleure évaluation des entreprises et une réduction du risque de rationnement de crédit.

2.1.2.2. Conventions et relations de financement

RIVAUD DANSET et SALAIS (1992) ont étendu le raisonnement de KNIGHT (1921) concernant le traitement de l'incertitude à l'activité de prêt. Deux méthodes d'évaluations sont, alors envisageables pour les prêteurs :

- Normaliser les entreprises et affecter des probabilités de défaillance
- Considérer chaque emprunteur d'une manière individuelle et traiter les demandes de prêts au cas par cas

Les deux auteurs distinguent deux modèles d'activité bancaire : un modèle à « l'acte » et un modèle à « l'engagement ». Le premier modèle d'activité à « l'acte » est basé sur le principe de la normalisation avec des règles préétablies qui conditionnent les demandes des clients. Face à une probabilité de défaillance, les relations emprunteurs/ prêteurs sont gérées par un contrat de dette standard. Cette façon de gérer la relation est un moyen pour les emprunteurs de maîtriser l'incertitude grâce à des critères objectifs comme la rentabilité ou la valeur boursière. L'activité bancaire est liée, ainsi aux marchés financiers. A l'inverse, le modèle de l'activité à « l'engagement » se base sur un traitement personnalisé de l'information. L'intérêt est d'établir une relation de clientèle à long terme basée sur une confiance mutuelle et un échange efficace d'information. Les relations privilégiées entre prêteurs et emprunteurs sont, un moyen de se prémunir contre le risque. Un véritable partenariat s'établit pour faire face aux situations difficiles.

Plusieurs études empiriques ont confirmé l'existence de ces modèles d'activité, notamment une étude sur des données d'entreprises menée conjointement par la Banque de France et la Banque Fédérale d'Allemagne (1999). En Europe, l'activité bancaire à l'engagement est présente en Allemagne et en Italie alors que l'activité bancaire à l'acte caractérise le système bancaire français. Le système de financement adopté par les entreprises allemandes et italiennes est défini comme un modèle traditionnel de financement bancaire de découvert (Bernard PARANQUE, 2000). Dans ces pays, il est noté un niveau élevé d'endettement bancaire à court terme qui explique une moindre constitution de fonds propres (John HICKS, 1975). Le rôle des marchés financiers allemands reste marginal, d'où une tendance croissante à l'intermédiation bancaire. Généralement, les banques allemandes consentent des prêts à long terme dans l'objectif d'un suivi continu des entreprises.

Par conséquent, le rationnement des crédits bancaires dans un tel système est pratiquement absent grâce à l'importance d'une décentralisation du marché du crédit et à l'action considérable au niveau local des caisses d'épargne et des banques coopératives. A l'inverse, le modèle français favorise le financement par l'appel aux marchés financiers qui reste, toutefois restreint pour des petites et moyennes entreprises. Les sources de financement adoptées par ces entreprises sont les fonds propres et les crédits commerciaux interentreprises.

Il existe, donc des différences dans les modèles de financement. Deux tendances générales apparaissent : le modèle français (activité à l'acte) et le modèle allemand (activité à l'engagement). Ces différences peuvent être attribuées aux dispositifs institutionnels propres à chaque pays. Les règles juridiques, fiscales et législatives autorisent les entreprises à établir des stratégies pour faire face aux problèmes de financement. Elles diffèrent d'un pays à l'autre et impactent la relation Banque- Entreprise. Le système bancaire français est caractérisé par un respect de la hiérarchie et des procédures administratives élaborées. Cette tendance complique les décisions d'octroi des crédits bancaires. Ainsi, l'organisation bancaire favorise généralement l'information comptable au détriment de l'information comportementale. Cette attitude contribue au développement des asymétries d'information et limite le développement d'une relation de clientèle. En Allemagne, les relations de clientèle stables réduisent les asymétries d'information et développent un système fermé de collaboration. Grâce aux relations de clientèle, la banque principale (*Hausbank*) accède aux informations internes, ce qui réduit son risque. Elle n'est plus simplement un emprunteur mais devient le partenaire privilégié de l'entreprise. Une telle relation favorise l'accès de la PME à des modes de financement

Chapitre I : La relation Banque-PME : Revue de littérature

adaptés à leurs besoins à un coût moins élevé. Plusieurs études empiriques confirment ce constat (FARINHA et SANTOS, 2002 ; OWUALAH, 2002 ; WOYODE, 2002 ; PARANQUE, 1999).

En effet, une diversité des modèles bancaires se conjugue à une diversité des entreprises pour donner naissance à des conventions de financement. RIVAUD DANSET et SALAIS (1992) distinguent quatre conventions de financement susceptibles d'apparaître entre les banques et les entreprises :

- *La convention industrielle* du marché financier qui se base sur l'analyse financière comme mode de communication et répond aux besoins des entreprises du monde industriel et du modèle bancaire à l'acte.
- *La convention contractuelle* du marché financier qui se base sur les contrats pour une meilleure maîtrise de l'incertitude face à un non-respect des engagements mutuels.
- *La convention interpersonnelle* du marché financier qui mobilise des processus de collaboration mutuelle pour réduire les difficultés d'élaboration de contrats et de plans de financement à moyen terme
- *La convention de la garantie collective* du marché financier où l'incertitude élevée ne peut être prise en charge par les banques et où les entreprises mettent en jeu des formes collectives de financement (fonds régionaux, associations, capital-risque...)

Tableau N° I.03 : Les conventions de financement

Le Monde de production	Les Modalités de Financement		
	Activité bancaire		Garanties collectives
	<i>La banque à l'acte</i>	<i>La banque à l'engagement</i>	
<i>Le monde de production industriel</i>	La convention industrielle du marché financier		
<i>Le monde de production marchand</i>	La convention contractuelle du marché financier		
<i>Le monde de production interpersonnel</i>		La convention interpersonnelle du marché financier	
<i>Le monde de production immatériel</i>			La convention de garanties collectives

Chaque monde de production se caractérise par un ensemble de comportements rationnels traduit par un ensemble de ratios spécifiques. L'étude de RIVAUD DANSET et SALAIS (1992) sur données françaises a justifié ce constat. La distribution empirique des mondes de production selon les indicateurs de solvabilité et de liquidité montre une certaine hiérarchie : l'importance de la solvabilité et de la liquidité augmente respectivement du monde industriel au monde interpersonnel puis au monde marchand. L'interprétation de ces indicateurs financiers dépend, donc du monde de production auquel appartient l'entreprise (RIVAUD DANSET et SALAIS, 1992). L'analyse des conventions de financement Banque-PME complète l'analyse quantitative et maximise l'utilité des deux partenaires. D'une part, le risque des banques est réduit. D'autre part, l'accès des PME aux fonds est favorisé (GROESSL et LEVRATTO, 2004).

Selon la théorie des conventions, l'environnement institutionnel et les caractéristiques de l'entreprise ont un impact direct sur la réalisation de la relation de financement. Cette relation conditionne la capacité de l'entreprise à s'engager dans une relation de clientèle et donc son accès aux liquidités. Il en résulte un lien direct entre les conventions de financement et la gestion de la flexibilité par l'entreprise (PARANQUE, 2004). En effet, la variation des liquidités

dépend de la capacité de l'entreprise à s'engager dans une relation de clientèle avec la banque. Par conséquent, apparaissent différents modes de financement directement en rapport avec le fonctionnement de la relation de financement bancaire.

Dans le cadre de l'approche par les conventions, revient à reconnaître l'existence de trois modes de financement traduisant la structure financière des PME : L'Autonomie, L'Endettement et Le Découvert.

Cette approche reconnaît une divergence dans les systèmes bancaires, pouvant conditionner le financement des PME. Elle reconnaît, également une divergence des entreprises liée aux caractéristiques de leurs activités et de leurs marchés. Les aspects qualitatifs de l'activité conditionnent la gestion par l'entreprise de sa flexibilité et donc son mode de financement.

L'enjeu est, alors de coordonner au mieux les besoins des entreprises aux modalités de fonctionnement des organismes bancaires. Dans ces conditions, les règles d'optimisation de la relation diffèrent et conditionnent le financement des entreprises. Ces idées théoriques relativement innovatrices apportent un nouveau souffle à la finance des PME.

2.2. L'apport de la théorie du contrat social et la relation Banque-PME

L'objet de cet élément est de montrer dans quelle mesure le cadre théorique proposé par Ian MACNEIL (1980) peut constituer une clé de lecture pertinente dans l'analyse des relations et de leur gestion au sein des organisations. Ainsi, la théorie du contrat social peut accroître la compréhension des mécanismes particuliers de gestion des relations qu'entretient l'entreprise avec ses différents partenaires, tant dans une perspective intra que inter-organisationnelle. Si certaines recherches ont d'ores et déjà mis en exergue l'intérêt de cette théorie en Gestion, et tout particulièrement en marketing pour appréhender les relations clients-fournisseurs (YOUNG, GILBERT et MCINTYRE, 1996), il s'avère que le cadre proposé constitue une approche intégrative au-delà des clivages disciplinaires ou organisationnels. Il offre ainsi aux entreprises la possibilité de disposer d'un outil global d'analyse, mais aussi de mieux comprendre et gérer les relations qu'elles entretiennent avec leurs partenaires, notamment avec leurs créanciers (Banques).

Compte tenu du rôle crucial des banques dans le financement des PME, le cadre de référence proposé par MACNEIL permet d'améliorer la gestion de la relation Banque-PME. Une gestion avertie et volontaire des relations d'une PME avec ses partenaires bancaires influence la

dynamique de l'organisation ainsi que son efficacité. En effet, plusieurs auteurs soutiennent qu'une meilleure compréhension des mécanismes particuliers de coopération participe aux mécanismes de création de valeur (CHARREAUX et WIRTZ, 2006) ; la notion de la valeur est entendue dans une perspective partenariale, c'est-à-dire la valeur sécrétée par l'entreprise dans ses transactions avec l'ensemble de ses partenaires (CHARREAUX et DESBRIERES, 1998), et plus spécifiquement ici, ses partenaires bancaires.

2.2.1. La théorie du contrat social de MACNEIL

Nous allons rappeler les fondements de cette théorie en précisant ses intérêts et limites. En effet, la théorie du contrat social se différencie des théories classiques et néoclassiques par son appréhension de la continuité temporelle des échanges, étudiant les échanges au-delà des transactions ponctuelles. Elle repose également sur l'idée que les échanges se construisent autour de normes et sur la distinction des normes transactionnelles et relationnelles. Cependant, malgré sa richesse, cette théorie doit faire face à un certain nombre de limites.

2.2.1.1. Les approches classiques de l'échange

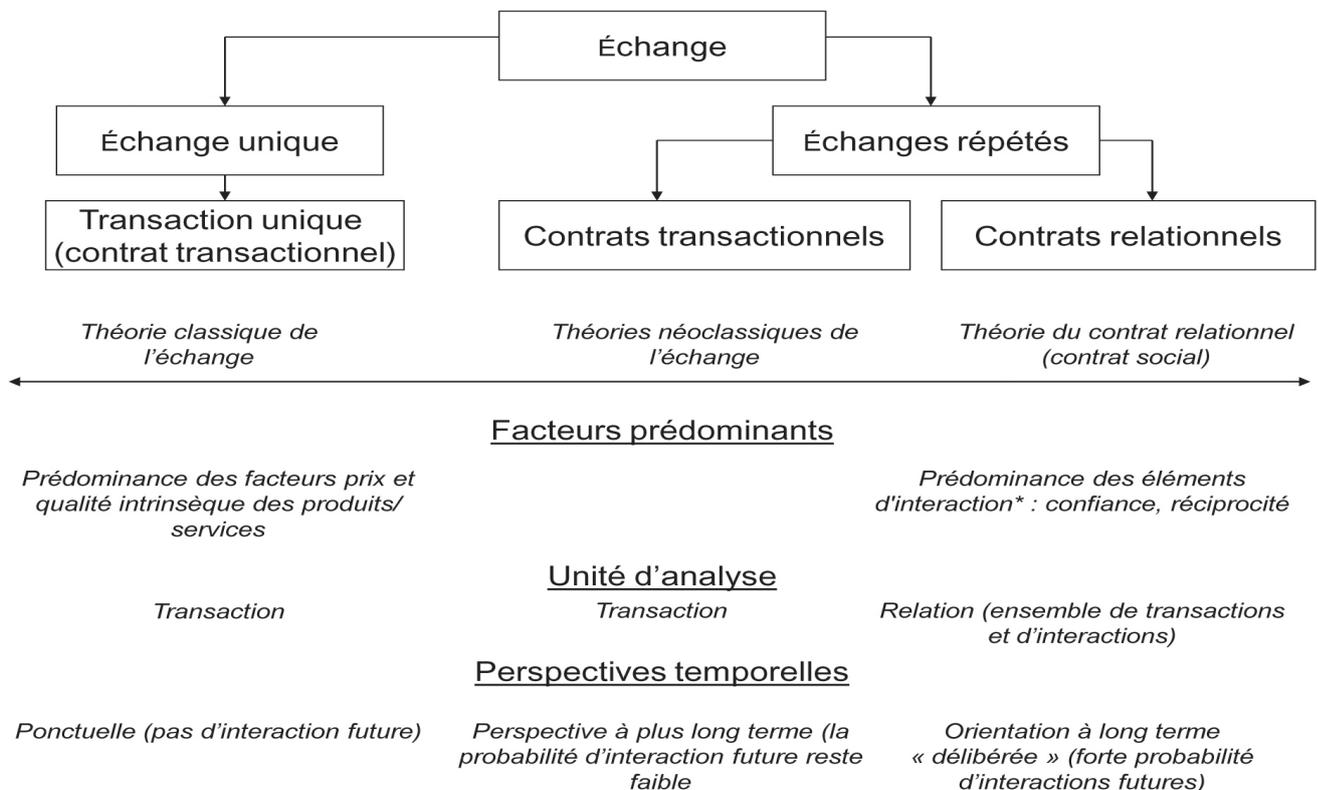
La littérature sur les échanges propose classiquement deux grandes familles d'approches : les approches transactionnelles et relationnelles.

Les approches transactionnelles sont notamment représentées par les théories économiques classique et néoclassique. L'approche classique (microéconomique) met l'accent sur des opérations ponctuelles généralement prévues et décrites dans un contrat. L'échange est déconnecté de toute relation passée ou future. Les approches néoclassiques prolongent cette analyse en considérant des achats répétés, mais qui restent cependant indépendants les uns des autres (Williamson, 1985 ; Gomez, 1994). Dans ces types de contrat, la gouvernance de l'échange ne reconnaît pas d'interactions dynamiques des parties prenantes et la relation est considérée comme une externalité, interprétée d'un point de vue microéconomique et utilitariste. Les parties se mettent d'accord sur la forme d'échange économique la plus efficace et font la différence entre la gouvernance par les marchés (prix) et les hiérarchies (autorité légale).

Les approches relationnelles considèrent, quant à elles, des échanges répétés à caractère relationnel, c'est-à-dire des échanges ayant une orientation à long terme délibérée. Elles mettent en exergue le rôle des phénomènes d'interaction dans les échanges et s'intéressent à l'ensemble de la relation entre les partenaires et non pas seulement à un accord spécifique (DURIF et

PERRIEN, 2008). Dans ce cadre de référence, l'unité d'analyse n'est plus la transaction, mais la relation. La transaction s'inscrit dès lors dans le contexte historique d'une relation plus globale. Le contrat est relationnel dans le sens où les parties sont incapables de prédéterminer, de façon exhaustive, les termes importants du contrat en obligations complètes et bien définies (MACNEIL, 2000 ; PAULIN et FERGUSON, 2010). Selon cette approche, la notion de contrat est prise dans un sens très large comprenant un ensemble de règles informelles, normes et pratiques. Les approches relationnelles se différencient des approches transactionnelles également en abordant la relation et sa coordination comme un phénomène bilatéral où des adaptations et des ajustements ont lieu en permanence. Ces ajustements reposent sur des attentes et des normes de comportement partagées qui peuvent différer largement d'un contexte à un autre (THIBAUT et KELLEY, 1959). Ainsi, les approches relationnelles placent l'interaction entre les individus au cœur des mécanismes des échanges et font de la relation un élément vivant et difficilement prévisible, notamment du fait de contingences futures. La Figure ci-après reprend les principales différences des deux approches.

Figure N° I.01 : Les différentes formes d'échange et leurs caractéristiques



(*) Le terme interaction est à prendre au sens de « rencontre entre des individus » et non pas au sens statistique du terme. Typologie retenue d'après les travaux de MACNEIL (1980) et WILLIAMSON (1985).

L'importance des échanges justifie et explique que les organisations cherchent à mieux les formaliser et les contrôler. Selon MACAULAY (1963), les entreprises fonctionnent fréquemment avec des normes informelles et sur des pratiques « habituelles » au secteur d'activité dans lequel elles opèrent. Ainsi, il s'avère que les relations intra et inter-organisationnelles se caractérisent par de fortes relations interpersonnelles, une communication relativement intense et des éléments significatifs de satisfaction personnelle non économique.

2.2.1.2. Les principes théoriques des échanges relationnels

L'école dite des « échanges relationnels » puise sa source dans la discipline de la sociologie du droit à travers les écrits de MACNEIL (IVENS et PARDO, 2007). MACNEIL est une personnalité reconnue dans le milieu juridique et depuis quelques années, dans la littérature du champ du marketing relationnel.

MACNEIL se démarque dans les années 70 en émettant une forte critique envers le contrat juridique traditionnel accentuant selon lui le rôle des transactions discrètes et ne correspondant pas aux réalités empiriques des relations contractuelles modernes (GUNDLACH, 1996). Il remet en cause l'idée selon laquelle les acteurs ne sont guidés que par la maximisation du profit (PRIM, PERRIEN et PRAS, 2001). Il démontre l'absence d'une composante sociale dans le contrat transactionnel et suggère la faiblesse de compréhension du comportement d'échange en le reliant uniquement à la raison ou au concept de maximisation de l'utilité (PAULIN et al, 1998). Ainsi, MACNEIL propose une vision alternative à l'interprétation de la théorie classique du contrat dans les contrats légaux par l'intermédiaire de la théorie du contrat social qui définit les racines principales du contrat (IVENS et PARDO, 2007, 2004).

Pour MACNEIL (1980), « le contrat ne correspond ni plus ni moins qu'aux relations qu'entretiennent les parties au cours du processus de projection d'un échange futur. Le contrat est l'ensemble des « relations entre des personnes qui ont échangé, échangé ou échangeront dans le futur » (MACNEIL, 2000). Il fournit un cadre temporel tridimensionnel puisque des parties conscientes de leurs rapports passés se rencontrent et échangent en prévoyant que leur relation se poursuivra dans le futur, tant et si bien, que le contrat s'avère tout au plus une projection du présent dans le futur et non l'appréhension du futur dans le présent (ROLLAND, 2002). En fait, pour l'école des échanges relationnels, les contrats écrits correspondent

seulement à une partie des mécanismes régissant les relations d'affaires, puisque les relations sont gouvernées par une combinaison d'éléments formels (contrat) et informels (valeurs et attentes mutuelles) (IVENS et PARDO, 2007, 2004).

Le contrat résulte de la combinaison dans la matrice sociale de trois éléments identifiés comme les racines du contrat : la spécialisation du travail et de l'échange ; le sens du choix ; et la conscience du passé, du présent et du futur. En fait, c'est sur cette combinaison composée de l'augmentation des choix, mais aussi de la conscience temporelle et de la spécialisation, que le contrat est fondé. Il souligne que cette combinaison ne peut se produire dans un vide social. En effet, elle prend place dans une innombrables matrices sociales qui ont chacune des origines évolutionnaires anciennes (MACNEIL, 2000, 1974).

C'est à partir de ce raisonnement que MACNEIL procède à une distinction entre le contrat discret (contrat transactionnel) et le contrat relationnel qui reste à l'heure actuelle un apport majeur dans le champ du marketing relationnel (PASWAN, PAPPU et YOUNG, 2002 ; PRIM, PERRIEN et PRAS, 2001). Cette distinction est à la base de la conception moderne des échanges pour une partie de la littérature (PAULIN et al, 1998).

* *le contrat discret* se caractérise par l'inexistence de relations entre les parties, indépendamment de l'échange simple de marchandises. Il comprend l'ensemble des comportements d'échange d'une communauté primitive, caractérisée par une économie indépendante avec une spécialisation relativement faible, une stabilité partielle et peu de changements fondamentaux. En réalité, il s'agit du contrat découlant du paradigme microéconomique de l'école néoclassique. Selon MACNEIL, chaque contrat, même dans le cas d'une transaction théorique, inclut des relations qui sont indépendantes de l'échange de marchandises lui-même. Par conséquent, tout contrat est partiellement un contrat relationnel ;

* *le contrat relationnel* correspond aux relations contractuelles modernes. Ces dernières sont difficilement interconnectées dans une plus grande société particulièrement complexe, impliquant des spécialisations extrêmement élaborées et qui sont sujettes au changement.

Pour MACNEIL, aussi bien les « transactions » contractuelles que les « relations » contractuelles incluent un échange économique, mais seulement les dernières intègrent des relations dites complètes et relativement profondes avec les personnes, améliorant la communication par une variété d'éléments significatifs de la satisfaction personnelle non économique. Il explique que l'échange purement discret constitue une exception et par conséquent, la plupart des transactions ont un caractère relationnel (BIRK, IVENS et PAULSEN, 2007). L'auteur se positionne donc

comme l'un des premiers à remettre en question la thèse classique de la théorie du contrat en évoquant la possibilité de formuler des contrats complets incluant notamment une vision sociale (IVENS, 2004).

2.2.2. Le concept des « normes » dans la théorie du contrat social de MACNEIL

Dans sa théorie, MACNEIL (1980) suppose initialement l'existence de neuf normes communes à l'ensemble des contrats et ajoute après, en 1983, une dixième norme Propriété des moyens. Il suggère que ces dix normes constituent un résumé sommaire de la variété des normes spécifiques présentes dans de nombreuses formes d'échanges modernes. Ces normes décrivent la manière dont les parties engagées doivent se conduire dans une relation contractuelle ou relationnelle. Elles correspondent aux éléments informels d'une relation (IVENS et PARDO, 2007, 2004).

Les normes sont les suivantes : Intégrité du rôle, Mutualité, Mise en œuvre du planning, Réalisation du consentement ou réalisation des promesses, Flexibilité, Solidarité contractuelle, Normes cohésives de réparation et d'attentes formelles, Création et restriction du pouvoir, Harmonisation avec la matrice sociale et Propriété des moyens. En tant que standards, elles reflètent les attentes partagées et structurent informellement la relation. L'auteur offre pour les dix normes une tentative de définition et d'explication. Conscient lui-même du manque de clarté dans l'expression de ses propres théories et concepts, il les redéfinit régulièrement au sein même de son livre et de ses différents ouvrages et articles, en fonction notamment des contextes d'utilisation (IVENS, 2004).

En outre, dans sa théorie, MACNEIL opère une séparation entre les dix normes en fonction d'un continuum allant de l'échange discret à l'échange relationnel. Dans cet ensemble, l'auteur procède à plusieurs reformulations et assemblages des normes contractuelles communes en « supra » normes jugées plus relationnelles. La norme discrète est le produit de l'importance des normes Mise en œuvre du planning et Réalisation des promesses. Il procède à une reformulation de ces deux normes, sous les labels de *Discreteness* (mise en valeur du caractère « discret ») et de *Presentation* (présentation). Elles sont le fruit non seulement de l'intensification de ces deux normes communes du contrat, aux dépens des autres, mais aussi de leur fusionnement.

Il suggère également que cinq normes sont plus relationnelles. Deux d'entre elles, Intégrité du Rôle et Propriété des moyens, sont identiques aux deux normes contractuelles communes. Les trois autres, Préservation de la relation, Harmonisation du conflit relationnel et Relations supra contractuel(es) sont basées sur une combinaison d'un certain nombre des huit autres normes

communes. Ainsi, de manière plus détaillée, la Préservation de la relation est la dérivée de la norme Solidarité contractuelle, tandis que l'Harmonisation du conflit relationnel provient de la norme Harmonisation avec la matrice sociale. Il ajoute le concept de normes supra-contractuelles, afin d'effectuer un parallèle entre l'échange relationnel et la société dans laquelle les normes plus larges de la justice distributive, de la dignité humaine et de l'égalité sociale doivent opérer (BLOIS et IVENS, 2007 ; IVENS et BLOIS, 2004).

Chaque norme renvoie à un comportement potentiel et le cadre d'analyse de la norme peut être utilisé comme un schéma structurant pour la recherche sur le comportement relationnel (IVENS, 2004). En effet, IVENS (2005) montre que les normes correspondent à certaines attentes sur des comportements partagés au moins partiellement par un groupe d'acteurs et elles peuvent ainsi remplir de nombreuses fonctions. Par exemple, elles forment un niveau de comparaison pour l'évaluation des comportements des acteurs pendant et après l'échange (IVENS, 2006). De manière générale, les différentes définitions du concept des « normes » observées dans la littérature se rejoignent en énonçant les mêmes types de caractéristiques.

Ainsi, à partir de l'analyse de certaines études (PENIEN et al, 2008 ; IVENS, 2004 ; BERTHON et al, 2003 ; PRIM, PENIEN et PRAS, 2001 ; PAULIN et al, 1998; MACNEIL, 1980), « Les normes correspondent à l'ensemble des sentiments, croyances, attentes et principes sociaux et organisationnels, acceptés, partagés, et attendus par les membres dans un système d'échange envers leurs partenaires, ayant la force d'une obligation ou d'une pression sociale et, contribuant à la réussite d'une relation d'affaires. »

Les normes permettent ainsi de catégoriser en sous-ensembles homogènes les déterminants de l'interaction entre les individus (PRIM, PENIEN et PRAS, 2001). Cependant, elles peuvent différer grandement dans leur contenu et leur opérationnalisation (PAULIN et al, 1998), dans le sens où elles ne se manifestent pas de la même façon dans les transactions discrètes et les échanges à haut niveau relationnel (BERTHON et al, 2003). Ce point est déterminant, car beaucoup de recherches omettent cette distinction lors de l'étude d'une ou de plusieurs normes contractuelles.

Pour de nombreux chercheurs, les normes apparaissent aujourd'hui comme un concept incontournable dans l'étude de relations durables entre fournisseurs et clients (Ivens et Pardo, 2007, 2004). La description du comportement et des normes contractuelles communes provenant de la théorie du contrat social représente une image plus précise et positive des relations d'échange que celle mise en avant par la théorie du choix rationnel ou la théorie des

jeux (MACNEIL, 2000). La présence de normes relationnelles dans un échange est vue comme un indicateur pour l'harmonie des intérêts des deux parties qui en retour réduit le risque de comportements opportunistes (IVENS, 2006). D'ailleurs, certaines recherches (DURIF, RICARD et PENIEN, 2006 ; IVENS et MAYRHOFER, 2003 ; PAULIN, 1998) ont mis en avant la nécessité d'intégrer les normes contractuelles de MACNEIL dans les principes fondamentaux du marketing relationnel, en particulier les normes relationnelles.

Seulement, l'un des problèmes majeurs est qu'il est difficile de s'y retrouver dans la littérature étant donné le manque de concordance dans l'école des échanges relationnels sur le nombre et le nom des normes à prendre en considération (IVENS et PARDO, 2004). De plus, d'importants problèmes de mesure des normes relationnelles de MACNEIL subsistent dans la littérature, rendant ainsi complexes leurs opérationnalisations. Et comme le mentionne MACNEIL (2000) dans ses derniers travaux, les descriptions des normes contractuelles communes peuvent, doivent et restent un sujet d'investigation.

2.2.3. Les normes contractuelles, relationnelles et transactionnelles dans la théorie du contrat social de MACNAIL 1980

Les normes sont définies comme des types de sentiments et comportements acceptables par les membres d'un système d'échanges, ayant la force d'une obligation ou d'une pression sociale (MACNEIL, 1978, 1980). Les normes ainsi définies représentent, selon l'auteur, l'ensemble des composantes des échanges, tout au moins l'ensemble des composantes endogènes à la relation.

Afin de formaliser l'aspect informel des relations, MACNEIL (1980, 1983) identifie dix normes, qualifiées de normes contractuelles communes, essentielles à l'occurrence de tout échange, quelle que soit sa forme.

Tableau N° I.04 : Composantes des normes contractuelles

Normes contractuelles			
Normes relationnelles		Normes transactionnelles	
Normes	Composantes	Normes	Composantes
Intégrité du rôle +communication	Communication et moyens de communication Cohérence Histoire de la relation	Réciprocité	Amélioration réciproque de la situation des acteurs Division du surplus équitable
Solidarité (maintien de la relation)	Confiance Continuité/fidélité	Mise en œuvre des plannings	Planification Ponctualité
Flexibilité (harmonisation des conflits relationnels)	Adaptabilité Anticipation	Réalisation des promesses	Respect des engagements
Bien-fondé des moyens	Procédures Mode de gouvernance de la relation	Réparation, confiance, attentes	Réparation Confiance
Normes supra- comptables	Environnement social et politique	Création et restriction de pouvoir	Répartition des pouvoir

Source : d'après Macneil (1980, 1981, 1983)

Par souci de simplification, nous appelons ici normes transactionnelles l'ensemble des normes non définies par MACNEIL comme étant relationnelles. Les normes relationnelles permettent une meilleure caractérisation des échanges de nature relationnelle. Les normes transactionnelles sont essentielles à la réalisation de tous les contrats, mais contrairement aux normes relationnelles, elles ne jouent pas un rôle majeur dans des contextes relationnels (FINK, HATTEN ET JAMES, 2010 ; BLOIS ET IVENS 2007).

Ainsi, ces normes permettent de catégoriser, en sous-ensembles homogènes, les déterminants de l'interaction entre les individus. Leur développement repose sur des échanges d'informations, le système ne pouvant bien fonctionner que si le degré d'asymétrie entre les partenaires est tolérable et que la confiance se développe (Eric LAMARQUE, 2007).

Par ailleurs, l'ensemble des normes de la relation identifiées par MACNEIL est polymorphe et évolue en fonction du contexte de l'échange. De ce fait, l'analyse du respect ou des déviations par rapport aux normes et l'étude de leur impact sur le mode de comportement des acteurs peut permettre de comprendre le passage de la relation d'une étape de son cycle de vie à l'autre (PERRIEN, GRAF et COLOMBEL, 2005). Chaque déviation représente une menace pour la cohésion et la qualité de la relation, et peut donc être vue comme un facteur potentiel de dégradation de cette relation ou de destruction de valeur (PRIM-ALLAZ, 2000 ; AMBROISE, MAQUE et PRIM-ALLAZ, 2011). En effet, de façon plus générale, plusieurs auteurs soulignent le lien étroit entre la gestion des interactions et la création de valeur (FORD, 1990 ; CABY et HIRIGOYEN, 2001). PORTER et KRAMER (2011) mettent notamment en exergue la notion de valeur partagée comme concept fondamental du futur déploiement des organisations, un des leviers de développement de cette valeur étant le renforcement de groupements de partenaires autour de l'entreprise (*local cluster development*). Dans la lignée de ce précepte, il apparaît alors nécessaire de disposer d'un cadre permettant de décrire, comprendre et gérer les relations entre partenaires afin de maximiser la création de valeur partagée.

En résumé et de façon très schématique, la théorie du contrat social permet donc d'appréhender plus spécifiquement l'échange relationnel ; ce dernier se différencie de l'échange transactionnel sur deux points :

- L'échange relationnel a une dimension sociale forte qui s'ajoute à la dimension économique (DWYER et al, 1987). Cette dimension sociale met l'interaction au cœur de la relation et traduit une « valeur relationnelle » de l'échange ;
- L'échange relationnel a un horizon temporel élargi du fait de l'importance des échanges futurs (DWYER et al, 1987) et des événements passés (VARADARAJAN et RAJA-RATNAM, 1986).

MACNEIL (1980) donne aux normes contractuelles les définitions suivantes :

1. *Intégrité du rôle* : Norme définie à partir de la compréhension de la notion du rôle de l'individu. Un rôle est un mode de comportement attendu d'une personne occupant une position sociale donnée quand elle communique avec ceux qui occupent d'autres positions données. Selon lui, le concept du rôle est complexe et cause de nombreuses controverses dans les sciences sociales. Il propose de limiter l'analyse du rôle autour de trois aspects principaux : la cohérence ou consistance, le conflit et la complexité. Ainsi, dans un premier temps, la nature des rôles

appelle à une cohérence interne, car les rôles sont des voies sténographiques de communication avec l'autre personne et la communication est contrecarrée pendant que la cohérence disparaît. Dans un second temps, un autre aspect du rôle est un conflit interne, parfois inhérent dans des rôles de contrat. Cela résulte du conflit entre les désirs de maximiser les gains personnels et de créer et maintenir une solidarité sociale avec les autres participants. Enfin, dans un troisième temps, le problème du conflit apporte la question de la complexité. En effet, la présence d'un conflit entre les intérêts personnels immédiats et la solidarité contractuelle est une des causes d'un haut niveau de complexité dans les rôles contractuels. Ainsi, pour MACNEIL (1980), les échanges relationnels requièrent que les parties maintiennent des rôles hautement complexes et multidimensionnels.

-Les rôles dans les relations incluent, de même que les rôles dans le cas de transactions discrètes, un élément d'amélioration de l'utilité individuelle, c'est à-dire la recherche de la maximisation de l'utilité. Mais normalement, ces rôles n'opèrent pas dans un contexte de règles de propriété et de lois rigides, sauf lorsqu'ils se retrouvent au niveau de leurs frontières extrêmes. En réalité, les rôles ont des liens complexes faits de coutumes, d'habitudes, de règles internes, d'échange social, et d'attentes envers le futur. En outre, dans les relations, les rôles possèdent des caractéristiques divergentes de celles des transactions discrètes telles, qu'une durée plus longue, ainsi que des contacts humains étendus et une portée des obligations différentes.

-L'intégrité du rôle s'assimile bien plus qu'à un simple maintien d'un rôle honnête. Le rôle a pour but de servir sa fonction sociale en tant que fondation pour la confiance et les attentes. Donc, le maintien de son rôle, dans le sens de le garder ensemble dans une forme, est le travail principal de l'ingénierie sociale. Finalement, le maintien et l'augmentation de l'intégrité du rôle est une norme relationnelle vitale.

2. *Mutualité* : La mutualité n'appelle pas forcément pour l'égalité au sens strict du terme, mais pour un certain genre de régularité (MACNEIL, 1980).

3. *Mise en œuvre du planning* : La planification spécifie comment faire les choses et comment structurer les relations opérationnelles (MACNEIL, 1980).

4. *Réalisation du consentement ou réalisation des promesses* : L'effet résultant où un individu a le pouvoir de limiter le futur choix d'un autre individu est une caractéristique principale du contrat. Les choix futurs ne sont pas limités dans l'absolu, mais ils sont limités seulement dans la mesure où les remèdes légaux ou autres sont pertinents. La réalisation du consentement est un mécanisme de déclenchement qui provoque le choix d'un échange (MACNEIL, 1980).

5. *Flexibilité* : Le besoin de flexibilité se fait ressentir en partie en raison de la rationalité liée à la disponibilité limitée de l'information et en partie parce que le monde socioéconomique est dans un état constant de flux. Dans une transaction discrète, la flexibilité est atteinte par la délimitation délibérée de la portée de la transaction. La capacité de changement est la finalité de la flexibilité (MACNEIL, 1980,).

6. *Solidarité contractuelle* : Elle est la norme du maintien des échanges entre eux (MACNEIL, 1980).

7. *Normes cohésives de réparation et d'attentes formelles* : L'intérêt de restitution dans les contrats est considéré en termes de confiance raisonnable sur les promesses. L'intérêt d'attente est égal avec ce qui a été promis. L'intérêt de confiance peut être fondé sur les aspects de non-respect des promesses des relations (MACNEIL, 1980).

8. *Création et restriction du pouvoir* : Le pouvoir est inhérent au concept de l'échange. De multiples formes de pouvoir sont présentes dans l'échange, mais il est avant tout créé par de nombreuses autres manières que les promesses. Il existe un décalage de pouvoir dans les relations (MACNEIL, 1980).

9. *Harmonisation avec la matrice sociale* : Il est important de soumettre à une contrainte l'irrespect ou le manque d'universalité des normes telles que celles reliées au privé, à la liberté, à l'obligation sociale, à l'idéologie et à de nombreuses autres qui ont dans n'importe quelle société un immense impact sur les relations contractuelles. Il est ainsi nécessaire d'harmoniser les relations avec ceux qui existent (MACNEIL, 1980).

10. *Propriété des moyens* : Existence de plusieurs moyens pour atteindre un but. Leur degré d'appropriation varie entre les industries et les cultures (IVENS et BLOIS, 2004).

Donc l'intérêt de la théorie du contrat social est dans sa contribution à mieux comprendre les relations Banque-PME afin d'en améliorer leur gestion du point de vue de l'entreprise sans se limiter à une seule catégorie de déterminants selon l'angle fonctionnel (par exemple, stratégie, finance ou marketing) par lequel on observerait l'entreprise.

2.3. L'approche de l'encastrement social dans la relation Banque-PME

Les difficultés du financement bancaire des PME, le risque de « rationnement » du crédit s'expliquent pour une large partie par l'asymétrie d'information. A ce principe d'information

incomplète, s'ajoute l'incertitude communément partagée qui apparaît à la base de la relation de financement (RIVAUD-DANSET et SALAIS, 1992).

Face à une telle méfiance de la banque à financer les PME, arguant les contraintes informationnelles et malgré les enseignements de la théorie de l'agence, la théorie des signaux et la théorie relative aux mécanismes incitatifs, la question fondamentale est de proposer un cadre susceptible de guider de nouvelles relations avec ce type d'entreprise. Celles-ci passent par un renforcement de la qualité de l'information, base indispensable à la constitution d'un réseau de confiance entre une PME et sa banque.

Dans cette perspective, la notion de relation bancaire approfondie est au cœur de la réflexion comme en témoigne le nombre important de contributions théoriques récentes (NEKHILI et DERBEL, 2008 ; BERRY et ROBERTSON, 2006). Néanmoins, l'ensemble de ces travaux s'est consacré à l'analyse du rôle des liens institutionnels dans la décision d'emprunt.

Par ailleurs, la relation de crédit ne se limite pas à une simple transaction, comme c'est toujours le cas de la relation de clientèle, mais elle dépend aussi des interactions sociales. Ce type de relations développe la capacité de la banque à acquérir de l'information privée et spécifique au cours du temps au sujet de la situation financière du client et de proposer, en conséquence, les services financiers adéquats selon une tarification justifiée du point de vue de l'offre.

Cet élément traitera la pertinence du concept de l'encastrement social dans une perspective spécifique de relations Banque-PME. Nous abordons l'approche de l'encastrement et son importance dans la relation Banque-PME.

2.3.1. L'approche de l'encastrement selon GRANOVETTER :

La démarche de GRANOVETTER consiste à montrer que les phénomènes économiques sont encadrés dans des réseaux de relations sociales. Ce contexte social (réseaux), à l'intérieur duquel les acteurs sont inscrits, a à la fois le caractère habilitant et contraignant de l'action économique, puisque ce sont les ressources et la structure de ces réseaux qui facilitent et limitent les actions qu'ils entreprennent. Dans cette perspective, ce contexte recouvre, d'une part, les opportunités et les contraintes associées aux relations sociales bilatérales des agents et, d'autre part, les opportunités et les contraintes que fait peser sur eux l'architecture des réseaux à l'intérieur desquels ils réalisent leurs transactions : « tandis que la coopération et la conformité dépendent fortement des relations interpersonnelles et de leur histoire, elles dépendent aussi de la configuration d'ensemble des réseaux sociaux au sein desquelles les individus sont situés »

(GRANOVETTER, 2002). Ce sont ici les deux faces de la notion d'encastrement qui se dégagent, à savoir sa dimension relationnelle et sa dimension structurale.

2.3.1.1. L'encastrement relationnel

L'encastrement relationnel auquel un acteur fait partie, s'exprime par l'influence directe qu'exercent sur son comportement les relations bilatérales qu'il a développées dans le temps au travers de ses interactions répétées avec d'autres. Cette influence est corrélée à la force des liens qui unit un acteur, que nous appelons ego par convention, à un (d') autres(s) (PLOCINICZAK, 2004). La force de ces liens a été spécifiée par GRANOVETTER dans son article « *The Strength of Weak Ties (1973)* » sur la base de quatre caractéristiques : la durée de la relation, l'intensité émotionnelle, l'intimité et les services réciproques que se rendent les partenaires. Selon lui : « la plupart des notions intuitives de la force d'un lien (...) devraient être satisfaites par la définition suivante : la force d'un lien est la combinaison (probablement linéaire) de la quantité de temps, de l'intensité émotionnelle (la confiance mutuelle), de l'intimité (les confidences mutuelles) et des services réciproques qui caractérisent le lien » (GRANOVETTER, 1973 p. 1361).

Le travail de KIRMAN (2001) sur le marché marseillais du poisson, révèle, par exemple, que la fidélité des acheteurs envers leurs vendeurs constitue une caractéristique forte de ce marché. Bien que cette forme d'encastrement permet d'éviter l'atomisation des acteurs, elle risque cependant de mener à une « atomisation dyadique » (GRANOVETTER, 1990), sorte de réductionnisme qui consiste à s'intéresser aux relations entre deux acteurs, à un niveau bilatéral, tout en ignorant la manière dont ces relations sont elles-mêmes encadrées dans des structures d'ordre supérieur.

Or, ce mode de fonctionnement nous rappelle la définition que la théorie économique a de l'échange marchand : soit le résultat de la rencontre entre deux agents ne portant attention qu'à la quantité et au prix. Le marché trouve son rôle classique comme lieu de rencontres binaires, strictement bilatérales. Ce qui est vraiment crucial pour l'analyse des phénomènes économiques, et de l'échange marchand en particulier est certes de prendre en compte les influences bilatérales, mais aussi de parvenir à opérationnaliser l'impact de la structure relationnelle, de comprendre la manière dont ces paires d'acteurs sont elles-mêmes insérées à l'intérieur de la structure du réseau de ces relations (GRANOVETTER, 1990). La notion

d'encastrement nécessite de repenser ces relations bilatérales dans des structures relationnelles plus larges, autrement dit dans des réseaux auxquels les agents appartiennent.

2.3.1.2. L'encastrement structural

S'appuyer uniquement sur l'aspect relationnel de l'encastrement ne permet pas de comprendre les phénomènes économiques et, en particulier, l'échange marchand. Cet échange est lui-même encadré dans un ensemble de plusieurs relations, à savoir les réseaux. En fait, l'échange qui se produit lors de la rencontre de deux agents économiques peut affecter le comportement d'autres agents. Il paraît donc raisonnable de prendre en compte les relations de chaque acteur pour mieux cerner l'effet du réseau au sein duquel l'échange marchand est inséré. GRANOVETTER (1992) décrit ceci par l'existence de « contacts dyadiques mutuels (...) connectés à d'autres », ce qui signifie que « l'action et les résultats économiques, comme toute action et résultats, sont affectés par les relations dyadiques (par paires) et par la structure d'ensemble du réseau de relations » (1992, p. 35). Ces réseaux peuvent expliquer par exemple l'itinéraire suivi par des entreprises dans leur développement, certains choix techniques renvoyant à des relations de confiance entre responsables d'entreprises et experts.

Ainsi, l'analyse d'une relation bilatérale requiert forcément le passage par le réseau dans lequel elle est encadrée, sinon on ne sera pas loin des « symptômes » des approches sous et sur-socialisées : « l'atomisation, loin d'avoir été supprimée, [est] simplement transférée au niveau de la dyade » (GRANOVETTER, 1985). Il est donc indispensable de comprendre comment cette relation est encadrée dans un espace plus vaste de réseau de relations. D'après GRANOVETTER (1993) : « nous avons [dès lors] besoin d'une inspection rigoureuse de la configuration exacte des relations sociales sur un marché avant que nous puissions comprendre la nature dyadique des liens ».

2.3.2. L'apport de la théorie de l'encastrement social et la relation Banque-PME

La relation de crédit est soumise à un certain nombre d'incertitudes irréductibles qui portent sur les états futurs du monde, mais surtout sur la qualité de l'emprunteur et sur son comportement dans le futur (RIVAUD-DANSET, 1995). En présence de telles imperfections, les modèles d'asymétrie d'information ont montré l'inefficacité de la coordination des

transactions financières entre prêteur et emprunteur par les mécanismes marchands. Comment, dès lors, trouver les voies d'un accord entre ces deux parties ?

En évoquant la finance de la PME, PETERSEN et RAJAN (1994) et UDELL et BERGER (1995) décrivent l'interaction entre prêteur et emprunteur comme une relation d'emprunt et non pas comme une simple transaction. Cette distinction est importante dans le sens où elle permet d'abord de mettre en évidence le caractère personnel de l'échange dans le marché du crédit, ce qui affecte par la suite la façon avec laquelle l'information est transmise et le degré de son importance. De plus, le terme relation suggère une certaine affiliation entre les différents partenaires (que le terme transaction ne peut pas exprimer) qui va affecter les conditions d'octroi de crédit par la suite. Dans cette perspective, la relation d'emprunt se doit d'être accompagnée d'une appréciation de l'importance des structures d'interactions sociales entre le chef d'entreprise et son banquier, longtemps ignorée par la théorie financière.

2.3.2.1. La relation Banque-PME

La taille des PME constitue une contrainte pour accéder aux marchés financiers. En conséquence, le crédit bancaire constitue la source de financement la plus importante pour cette catégorie d'entreprise. Néanmoins, l'accès au marché bancaire est souvent marqué par les problèmes d'asymétries d'informations (BERGER et al, 2001). Cette distorsion entre l'information dont dispose le dirigeant et celle qu'il met à la disposition de son banquier, a des conséquences sur la décision de financer et l'appréciation du niveau de risque (HYYTINEN et VAANANEN, 2006).

La décision d'octroi de crédit est basée généralement sur une (ou plusieurs) de ces quatre méthodes d'emprunts (BERGER et UDELL, 2006) : celle fondée sur les informations collectées dans les états financiers, celle basée sur la qualité des actifs mis par l'emprunteur comme garanties, les méthodes de *scoring* qui utilisent sur les ratios financiers et les statistiques, et les relations de long terme. S'appuyant sur des données quantitatives et faciles à collecter, les trois premières méthodes correspondent à la méthode transactionnelle. Les relations de long terme se construisent dans la durée et sont basées sur des données spécifiques et confidentielles d'ordre privé (ANGELINI et al, 1998 ; BERGER et al, 1999). L'échange de ce type d'information est d'une grande importance pour le banquier puisqu'il permet d'améliorer la transparence et de faciliter la communication avec l'entreprise. Ainsi, les relations de long terme sont supposées améliorer l'évaluation du risque et, donc, optimiser la possibilité de remboursement du crédit (BROWN et ZEHNDER, 2007). Néanmoins, en s'appuyant sur les

relations de long terme (basées sur la collecte d'informations d'ordre privée), les PME trouvent beaucoup plus de facilité à accéder aux crédits, mais à des taux élevés et avec un énorme risque de capture informationnelle (AGARWAL et HAUSWALD, 2008).

Les banques établissent des relations de long terme particulièrement avec les PME (PETERSEN et RAJAN, 1994 ; 1995) à cause de leur opacité (BERGER et al, 2001). De nombreux auteurs ont examiné le rôle des facteurs associés aux relations de long terme dans le cas des PME (BINKS et ENNEW, 1997 ; HARHOFF et KÖRTING, 1998 ; ZIANE, 2004). D'autres se sont intéressés aux avantages liés à l'établissement d'une relation solide avec l'entreprise (ELSAS et KRAHNEN, 1998 ; ELSAS, 2005 ; LEHMANN et NEUBERGER, 2001 ; HWAN et KOLARI, 2004).

Néanmoins, les études qui ont été menées sur l'effet de ces relations sur les conditions d'emprunts n'étaient pas concluantes. Par exemple, plusieurs travaux ont examiné le rôle de la durée de la relation bancaire sur le coût d'emprunt. Les résultats trouvés sont divergents. BERGER et UDELL (1995) ainsi que ELSAS et KRAHNEN (1998) ont montré l'existence d'une relation négative entre la durée de la relation et le coût de crédit. Ces résultats ont été infirmés par d'autres travaux empiriques (PETERSEN et RAJAN, 1995 ; BAAS et SCHROOTEN, 2006). Parmi les raisons qui pourraient expliquer cette divergence figure le fait que ce type de relations permet une meilleure communication et, donc, une bonne connaissance entre le conseiller financier et l'entreprise sans pour autant réduire le risque lié au projet. On ne peut donc pas confirmer l'existence d'une relation linéaire entre la durée et le coût d'emprunt. Mais, une relation solide, socialement encadrée, synonyme d'un niveau élevé de confiance, pourrait réduire le risque encouru et, donc, le défaut de paiement (UZZI, 1999 ; HARHOFF et KÖRTING'S, 1998).

2.3.2.2. L'approche sociale de la relation Banque-PME

Plusieurs auteurs (COLEMAN, 1988 ; KARPIK, 1989 ; BAKER, 1990, NAHAPIET et GHOSHAL, 1998), ont déjà montré que la qualité de la relation sociale entre un agent économique et son environnement socio-économique affecte son succès. S'appuyant sur le concept d'encastrement, GRANOVETTER (1973, 1974, 1985, 1991, 1994) a étudié l'impact du réseau social sur les activités économiques des individus ainsi que des acteurs (recherche d'emploi, développement du marché américain d'électricité). Parmi les résultats importants trouvés par la nouvelle sociologie économique, se trouve le réseau social qui affecte la gouvernance des échanges économiques. Cela est expliqué par le principe de solidarité ainsi

que la facilité d'échange d'informations qui caractérise les membres de ce type de réseau. La connaissance mutuelle établie entre les différents acteurs du réseau permet de réduire les problèmes d'asymétrie d'informations liés aux échanges économiques.

Le réseau social peut être appréhendé dans une perspective individuelle par le capital social (BOURDIEU, 1980). Chaque individu construit un capital social qui correspond à l'ensemble des ressources acquises à partir des relations sociales durables plus ou moins institutionnalisées. Dans ce contexte, le capital social d'un acteur économique est considéré comme un avantage lors de ses échanges économiques dans le sens où l'ensemble des relations sociales établies lui permettent de réduire les problèmes d'asymétrie d'informations.

Les concepts de réseau social et de capital social réintroduisent la notion de confiance dans la régulation de l'activité économique. L'usage du concept de confiance se fait ici au sens que lui donne ARROW (1974) en tant qu'« important lubrifiant des rapports sociaux ». Selon FERRARY (2003), mobiliser la notion de confiance dans la compréhension des échanges économiques ne consiste pas à introduire une forme d'altruisme, mais à faire l'hypothèse qu'au moment de l'échange, le degré d'interconnaissance entre les cocontractants réduit l'incertitude liée au hasard moral et permet à chacun d'anticiper un comportement honnête de la part de l'autre contractant. Le degré d'interconnaissance dépend notamment de la durée et de la densité des relations interindividuelles.

Dans le cadre de la relation de crédit, nous supposons que l'incomplétude des contrats induite par la faiblesse des méthodes instrumentales, qui affecte négativement l'évaluation de risque, peut être complétée par les relations sociales nouées entre le banquier et le chef d'entreprise. Plus les relations interpersonnelles entre les conseillers bancaires et les emprunteurs sont denses et fréquentes, plus l'accès à l'information, plus particulièrement privée, est facile. Par contre, dans le cas où ce type de relation est d'une présence faible dans la sphère économique, l'activité peut être inhibée par le manque de confiance interpersonnelle nécessaire à l'échange (GEERTZ, 1962). La confiance devient ici « une forme d'organisation sociale » (KARPIK, 1989) qui permet des échanges qui ne se réaliseraient pas dans le cadre de marchés formellement organisés (FERRARY, 2003).

L'efficacité de l'échange marchand dans le cadre d'une relation de confiance est traduite par la réduction des problèmes d'asymétrie d'informations entre les deux contractants, ce qui leur permettrait de prendre les bonnes décisions. Dans les échanges économiques, le capital social d'un individu sera constitué de l'ensemble des personnes avec lesquelles il a des relations de

confiance. La transitivité de cette relation (Je fais confiance à X, que je ne connais pas, parce que Y, que je connais et en qui j'ai confiance, fait confiance à X) renforce et entretient le réseau social en démultipliant les relations interindividuelles.

FERRARY (2003) définit « les réseaux sociaux comme des groupes d'individus entre lesquels la fréquence des interactions économiques et la densité des relations sociales permettent de lever l'incertitude liée au hasard moral en permettant de discerner précisément entre les membres malhonnêtes et les membres honnêtes ». On peut noter parmi les caractéristiques du réseau social, la facilité de transfert d'informations concernant ses membres et la rapidité de construction de leur réputation. Cette forme d'organisation peut impliquer des problèmes d'asymétrie d'informations entre les membres du réseau et ceux qui n'y appartiennent pas. Une autre caractéristique aussi importante du réseau est la solidarité entre ses différents membres. En conséquence, si quelqu'un veut échanger avec un membre de ce réseau, il est amené implicitement et indirectement à interagir avec tous les autres membres de ce réseau.

L'ensemble de ces caractéristiques modifient la nature de l'échange. En effet, l'appréciation sociale du risque est différente de celle utilisée par des relations purement professionnelles et individuelles. Lors d'une transaction, si l'un des deux contractants est encadré dans un réseau social, l'échange réalisé est considéré implicitement comme étant effectué avec l'ensemble des membres du réseau.

FERRARY (2003) confirme la possibilité d'une évaluation sociale du risque quand le banquier utilise ses relations ou son réseau social. L'objectif du banquier est de transformer un simple échange professionnel en une interaction amicale et informelle. La proximité sociale et émotionnelle entre le banquier et son client implique deux conséquences. D'abord, une meilleure compréhension des spécificités du projet par le conseiller financier. Ensuite, un meilleur accès aux informations surtout celles d'ordre privé. Etant encadré dans le même réseau social que son client, le banquier peut collecter des informations d'une façon indirecte en exploitant ses relations à l'intérieur de son réseau. Selon l'auteur, le lien social qui se crée entre les deux partenaires dans la durée correspond à l'accumulation d'un capital social nécessaire dans l'évaluation de risque.

Ceci explique d'ailleurs pourquoi les conseillers financiers expérimentés sont souvent plus efficaces que les jeunes (FERRARY, 2003). La différence ne se trouve pas dans la compétence technique (les nouveaux conseillers sont déjà plus diplômés), mais dans la bonne connaissance qu'ils ont de leurs clients. Cette connaissance est le résultat des relations interpersonnelles que

ces conseillers financiers ont réussi à établir. Parmi les difficultés rencontrées par le banquier, il doit identifier le réseau social auquel appartient, son client et les informations qui y circulent. Pour créer le contexte social nécessaire à l'échange, le banquier a intérêt à développer des relations cordiales et amicales avec le client, à collecter les informations privées et à partager avec lui des centres d'intérêts autres que professionnels.

La personnalisation des relations suppose un certain nombre d'actes symboliques tels que des services personnels qui prouvent que la relation n'est plus strictement d'ordre professionnel. Ainsi, un conseiller bancaire reconnaît : « J'ai pris en stage la fille d'un client qui devait faire un stage pour sa maîtrise de gestion, il a apprécié, je pense que ça a aidé par la suite quand il a décidé de me confier plus de fonds en gestion ». FERRARY (2003)

L'identification du réseau auquel appartient le chef d'entreprise pour bien évaluer son projet est d'une grande importance pour le banquier. La stratégie adoptée par ce dernier dépend de la nature du réseau visé. S'il s'agit d'un réseau social géographiquement défini (par exemple, le quartier autour de l'agence), le conseiller bancaire va fréquenter les lieux de socialisation de ses clients potentiels et trouver les individus diffuseurs d'informations pour accéder aux réputations des acteurs locaux. D'autres réseaux qui ne s'appuient pas sur des liens familiaux et géographiques existent. On peut identifier les réseaux fondés sur la profession (les entrepreneurs, les créateurs d'entreprises), sur l'origine ethnique (les Basques, les Asiatiques, etc.), sur la religion (les juifs, les protestants, etc.) et sur la base d'une appartenance sociale (les aristocrates, les polytechniciens, les énarques, etc.). Le banquier doit donc infiltrer le réseau social de l'emprunteur (ses clients, ses fournisseurs, les autres entrepreneurs, ses amis, etc.) pour évaluer les risques à travers les informations qui circulent dans ce réseau (FERRARY, 2003).

2.3.2.3. L'encastrement social et la relation Banque-PME

Malgré les efforts des banques pour homogénéiser les processus de prise de décision de prêt à travers les conseillers financiers, l'étude de la littérature met en évidence, d'une façon qui peut surprendre de prime abord, l'importance que revêt aux yeux des banquiers (et à ceux des dirigeants) l'aspect informel, et les facteurs interpersonnels qui peuvent le favoriser, tels que la confiance et les liens sociaux. Si le concept de facteurs interpersonnels dans le cadre de la relation de financement est appréhendé sans difficulté, il n'existe pas de définition formelle et synthétique de ce dernier. Il est nécessaire de se référer à plusieurs approches récentes pour fournir une vision globale du système, chacune d'elle apportant un éclairage particulier.

La recherche suggère que le processus de prise de décision par les agents varie généralement en fonction du niveau d'expérience de ces conseillers (Andersson, 2001). L'expérience d'un conseiller financier constitue un aspect du capital humain parmi d'autres. L'idée que le niveau de capital humain peut justifier la différence dans les décisions d'emprunt est conforme aux travaux empiriques antérieurs consacrés à la prise de décision dans un contexte d'incertitude (CHASE et SIMON, 1973 ; CHOO et TROTMAN, 1991). Cependant, il y a eu peu de recherches qui ont étudié comment ce capital humain influence le processus de décision.

Dans la continuité de certains travaux qui ont montré un lien positif entre le capital humain et la performance de l'entreprise (CARPENTER, SANDERS, et GREGERSEN, 2001 ; DIMOV et SHEPHERD, 2005), BRUNS et al, (2008) ont cherché à examiner comment le capital humain spécifique à chaque conseiller financier peut influencer le processus de décision d'emprunt ainsi que le résultat de cette décision, à savoir l'accord du crédit. L'étude a été menée auprès d'un échantillon de 114 conseillers financiers suédois appartenant à des banques commerciales travaillant dans le financement des PME. La principale contribution de BRUNS et al. (2008) concerne l'hétérogénéité des décisions des conseillers financiers face aux demandes de prêts formulés par les PME. En effet, les auteurs ont pu montrer l'existence de jugements personnels différents portés par les conseillers financiers lors de processus d'emprunt. En effet, les conseillers financiers sont susceptibles d'accorder plus d'attention aux dossiers des chefs d'entreprise ayant certains aspects du capital humain semblables aux leurs.

Bien qu'il y ait un grand nombre de travaux empiriques sur les relations de long terme entre les banques et les emprunteurs, il y a encore peu de preuves sur le rôle des interactions sociales dans ces relations. LEHMANN et NEUBERGER (2002) ont cherché à explorer l'effet des relations sociales entre le conseiller financier et le chef d'entreprise sur le marché bancaire allemand. Une enquête a été menée auprès de mille deux cents (1200) conseillers financiers appartenant à trois types de banques (les banques privées, les caisses d'épargne publique et les banques coopératives). Afin de saisir les aspects sociaux de la relation d'emprunt, les auteurs ont retenu l'expérience du conseiller financier construite avec l'ancienneté, l'engagement de chaque partenaire, la volonté de l'emprunteur à informer son conseiller sur ses problèmes et la stabilité de la relation.

LEHMANN et NEUBERGER (2002) ont justifié l'idée que la relation de crédit ne dépend pas uniquement des transactions mais aussi des interactions entre les deux partenaires. En effet, ils ont montré que la disponibilité et les conditions de crédits (taux d'intérêt et demande de

garanties) ne sont pas seulement influencées par les caractéristiques de l'entreprise et les variables liées au risque de crédit, mais aussi par les interactions sociales entre les conseillers financiers et les chefs d'entreprises. Les interactions sociales peuvent indiquer le niveau de la confiance entre le banquier et le chef d'entreprise. Néanmoins, cette étude reste incomplète dans le sens où la dimension sociale d'une relation de crédit paraît plus complexe pour être capturée par les variables retenues par les auteurs.

Etant conscientes des limites et de la carence des méthodes instrumentales dans l'évaluation de l'incertitude liée aux emprunts bancaires, les banques ont modifié leur organisation du travail ainsi que leurs pratiques managériales pour faciliter l'émergence d'une nouvelle évaluation dite sociale basée sur les réseaux sociaux utilisés par les conseillers de clientèle pour instaurer des liens de confiance et accumuler du capital social susceptibles de réduire cette opacité. FERRARY (2003) propose d'étudier les méthodes managériales employées par certaines banques françaises pour faciliter le développement de cette évaluation et assurer donc son efficacité.

Les banques ont joué la proximité tout en essayant de personnaliser leurs relations avec leurs clients. Cette nouvelle stratégie a engendré des changements dans l'organisation du travail ainsi que dans la gestion des ressources humaines de la banque. En premier lieu, la reconstruction de la confiance entre le conseiller bancaire et le client a permis de dés-instrumentaliser l'échange financier ainsi qu'une décentralisation donnant au conseiller de clientèle une grande responsabilité de ses décisions. Le conseiller de clientèle est devenu responsable de son évaluation basée sur sa définition et son appréciation personnelles du risque, d'où une évaluation sociale plus objective du risque du crédit.

Cette décentralisation permet une spécialisation du conseiller bancaire par secteur géographique et/ou par secteur d'activité. Cette spécialisation permet d'abord au conseiller de clientèle d'avoir une meilleure connaissance du secteur d'activité (les règles et les cycles de production, les opportunités de développement), ce qui favorise la réduction de l'asymétrie d'information liée à l'anti sélection. Ensuite, elle permet aux conseillers de pénétrer au sein des réseaux sociaux qui sont liés à ce secteur d'activité et de collecter de l'information sur leurs clients, ce qui réduit l'incertitude liée au « moral hasard ». L'évaluation technique est complétée voire renforcée par une évaluation sociale. En second lieu, la personnalisation et la continuité, choisies par les banques de la relation permettent une meilleure connaissance entre le conseiller

et son client et, donc, des liens de confiance, ce qui justifie la généralisation de cette méthode dans toutes les banques.

Un dernier changement est observé dans les pratiques managériales en particulier dans la gestion des ressources humaines. En effet, pour faciliter l'accumulation du capital social, un conseiller de clientèle chez BNP doit rester au minimum trois ans dans son poste alors qu'il était presque impossible, dans les années quatre-vingt, qu'il reste plus de trois ans au même endroit. Cette stabilité permet non seulement une accumulation du capital social, mais aussi à la banque d'en profiter. En ce qui concerne le recrutement, les banques préfèrent des conseillers qui acceptent une longue stabilité et évitent souvent des personnes hautement qualifiées.

Dans une étude du marché bancaire des PME et en recourant à une analyse statistique, UZZI (1999) y expose les conditions plus au moins favorables d'obtention de prêts par les PME de Chicago auprès des banques. Ils démontrent que les PME obtiennent un meilleur accès au crédit bancaire et bénéficient de modalités de remboursement avantageuses lorsqu'elles entretiennent des liens encastrés. En effet, UZZI (1999) suggère que les relations sociales encastrées et les réseaux formés par un mix de liens (encastrés et à l'acte) profitent aux PME cherchant à se financer. Selon lui, cela permet de promouvoir des mécanismes de gouvernance informelle, de faciliter le transfert d'informations privées, soit des facteurs susceptibles de motiver la banque et l'entreprise à trouver des solutions aux problèmes de financements que les relations de marché n'ont pas réussi à résoudre.

Les résultats de ce travail sont d'une grande importance puisque à la différence de la majorité des études consacrées aux comportements des marchés financiers qui se sont intéressées à l'accès à l'information publique et à l'utilisation de mécanismes de gouvernance formelle tels que les contrats, il permet de montrer que l'encastrement est capable d'instaurer une forme de gouvernance informelle ainsi qu'un transfert de certains ressources qu'aucun autre mécanisme ne peut obtenir.

Dans un registre similaire, mais de façon plus pragmatique, GREEN et al, (1995) suggèrent que la théorie néoclassique et la théorie du signal ne sont plus suffisantes pour réduire le risque lié à la décision d'octroi de crédit. Ils supposent que la théorie d'encastrement social est d'une grande importance dans ce domaine. C'est pourquoi ils proposent de comparer l'impact de différents facteurs organisationnels, financiers et sociaux (tels que la taille de la banque, la structure du capital utilisé à savoir social et économique ; les caractères managériaux, la

demande de crédit et le niveau de concentration bancaire) sur le financement bancaire des entreprises (le montant d'emprunt accordé, le taux d'emprunt octroyé et le nombre d'emprunts attribués à des petites entreprises). Pour ce faire, ils considèrent un échantillon de banques situées dans 25 communes de l'Etat de Géorgie. Leurs résultats confirment le rôle déterminant que jouent les liens sociaux ainsi que les réseaux dans la décision d'octroi de crédit. GREEN et al, (1995) concluent donc que le rôle des liens sociaux dans l'allocation des ressources ne peut plus être contesté.

En résumé, il apparaît que la relation sociale permet essentiellement à la banque d'acquérir de l'information privée au cours du temps au sujet de la situation financière de son client. L'échange de cette information à caractère spécifique et privé et la confiance qui en résulte, limitent sensiblement l'incidence des incertitudes et des asymétries d'informations et facilitent l'obtention de financement pour les PME dans des conditions privilégiées.

Bien que les modèles explicatifs proposés dans la littérature soient, dans la plupart du temps, théoriques et que les travaux empiriques proposés soient encore à un stade exploratoire, nous pensons qu'une relation bancaire encadrée dans des relations sociales (réseau social) affecte positivement les conditions d'emprunts pour les PME.

2.3.2.4. L'encastrement social et son impact sur la relation Banque-PME

LE et NGUYEN (2009) ont examiné l'impact des réseaux sociaux sur l'accès au crédit pour les PME. Ils considèrent qu'une entreprise entretenant des relations sociales avec son environnement (des relations officielles avec les organismes publics, managériales avec ses fournisseurs et ses clients, familiales et amicales avec des proches), suppose, d'une part, qu'elle possède une bonne réputation et donc une certaine légitimité, ce que lui facilite l'accès au crédit et, d'autre part, ces bons réseaux peuvent réduire les besoins de financements bancaires en facilitant l'accès à d'autres sources financières. Les résultats de l'étude menée auprès d'un échantillon de 400 PME ont montré que les réseaux officiels sont importants pour les entreprises qui cherchent à emprunter auprès d'une banque pour la première fois, mais ils sont d'une faible pertinence pour les PME qui ont déjà accès aux prêts bancaires. Inversement, les réseaux de gestion (avec les fournisseurs et les clients) n'affectent pas de manière significative la probabilité d'avoir un prêt bancaire. LE et NGUYEN (2009) ont montré également que les entreprises qui ont développé des réseaux sociaux forts étaient moins susceptibles d'emprunter auprès des banques que les autres.

Dans le même sens, MIZRUCHI et STEARNS (2001) ont examiné comment les membres d'une importante banque commerciale multinationale américaine utilisaient leurs réseaux sociaux internes afin de conclure leurs contrats avec leurs entreprises clientes. Selon les auteurs, dans un contexte d'incertitude, les banquiers vont solliciter les conseils de leurs collègues et de leurs supérieurs qui sont plus expérimentés qu'eux pour prendre certaines décisions. Deux types de réseaux sont donc envisageables : « les réseaux d'information » considérés comme l'ensemble des relations sociales utilisées par le banquier pour mieux connaître une entreprise ou un produit particulier et les « réseaux d'approbation » considérés comme l'ensemble des relations sociales utilisées par le banquier pour solliciter la confirmation et le soutien pour une décision qu'il a prise.

MIZRUCHI et STEARNS (2001) avancent plusieurs hypothèses qui visent à tester en premier lieu la relation entre le niveau d'incertitude et les réseaux sociaux au sein de la banque et, par la suite, l'effet probable que peut avoir la nature de ces réseaux sur le nombre de contrats conclus. En grande partie, les résultats sont conformes aux hypothèses : les réseaux sociaux sont efficaces dans la réduction d'incertitude dans le milieu bancaire ; dans un contexte d'incertitude, les banquiers utilisent des liens forts pour solliciter des conseils et surtout de l'information de leurs collègues. Cependant, de manière surprenante, cette stratégie apparaît comme étant contre-productive pour arriver à conclure un contrat. La raison semble être qu'une personne de confiance et des collègues proches peuvent facilement approuver des contrats (ce qui est une condition nécessaire pour la conclusion de ces contrats), mais ils sont trop proches pour fournir une large étendue de contributions constructives qui permettraient à un contrat complexe d'être amélioré de telle manière qu'il répondrait mieux aux attentes du client.

MIZRUCHI et STEARNS (2001) montrent que l'incertitude « crée les conditions qui déclenchent un désir d'intimité et les banquiers répondent à cela en se tournant vers ceux dont ils sont proches. Cependant, c'est ce comportement qui rend plus difficile pour le banquier d'être performant. Non seulement cela illustre la concomitance de la faiblesse des liens forts et de la force des liens faibles, mais cela montre également comment nos instincts sociaux peuvent nous orienter à l'encontre de nos intérêts ». Par contraste, l'accès à un réseau épars par l'intermédiaire de liens faibles pour obtenir une approbation formelle est plus efficace, car il génère « une diversité de points de vue et de critiques potentielles qui obligent le banquier à concevoir un produit de meilleure qualité » qui est alors plus attirant pour le client.

De façon similaire, FOLIARD (2008) présente l'importance des relations entretenues par un conseiller financier sur un territoire dans son processus de prise de décision d'accompagner ou non une très petite entreprise. Face à l'opacité de celle-ci, il va combler son déficit informationnel en utilisant une triangulation sommaire des données en exploitant son capital social. Il utilise sa connaissance du territoire et de ses acteurs pour donner une valeur d'ensemble au projet. Cependant, l'utilisation systématique de liens forts peut conduire à un effet d'étouffement effectivement contre-productif puisque sclérosé. En situation d'incertitude, les conseillers utilisent leur réseau d'information pour qualifier l'entreprise et améliorer la rationalité de leur décision. Ils utilisent systématiquement les mêmes ressources et peuvent passer à côté de dossiers présentant un niveau de risque acceptable pour la banque.

Si elles permettent l'émergence d'un climat de confiance entre le chargé de clientèle et le chef d'entreprise, les relations sociales font également baisser l'attention et la capacité de discernement du banquier, ce qui pourrait fausser l'analyse des dossiers.

2.4. La confiance dans la relation Banque-PME

La littérature a déjà montré le rôle de la confiance dans la réduction des problèmes d'agence, d'asymétrie d'information et dans la diminution des coûts de transaction (MACAULAY, 1963 ; NOOTEBOOM, et al, 1997). La confiance permet ainsi d'économiser les coûts de contrôle et de surveillance (LEWICKI, et al, 1998). En effet, le partage de la confiance, entre deux individus économiquement liés, leur permettra de bénéficier d'un accès à l'information rapide et à coût réduit, d'une incitation à rester dignes de confiance pour assurer d'autres bénéfices par des transactions futures et d'une dimension sociale qui assure le renoncement à des comportements opportunistes. Dans le cadre de l'étude des relations (entre les organisations et/ou entre les individus), BROMILEY et Harris (2006) considèrent que les modèles qui ne prennent pas en compte la notion de confiance sont insuffisants et d'un pouvoir explicatif limité.

2.4.1. Le Concept de Confiance

2.4.1.1. Définitions et dimensions de la confiance

La pluralité des approches de la confiance, s'est traduite aussi par l'absence de consensus sur sa définition. BROCKNER et SIEGEL (1996) considèrent que la confiance se réfère aux présomptions d'une partie (A) vis-à-vis du comportement futur d'une autre partie

(B). Plus A considère que B remplira ses engagements vis-à-vis de A, plus on peut dire que A fait confiance à B. Cette définition peut être précisée par l'analyse des dimensions qui constituent la confiance. La littérature en recherche organisationnelle et en marketing nous montre qu'elle repose sur trois types de présomptions concernant le comportement futur de l'autre partie (CUMMINGS et BROMILEY, 1996 ; FRISOU 2000) :

- **la bienveillance** : il est supposé que l'autre partie agira de façon bienveillante, qu'elle s'efforcera de respecter ses engagements et ne cherchera pas à nous nuire ;
- **la cohérence** (ou prévisibilité) : la confiance suppose que le comportement de l'autre partie soit suffisamment prévisible ;
- **la compétence** : il est supposé que l'autre partie est dotée des qualités et des compétences nécessaires au respect de ses engagements.

ZUCKER (1986) définit la confiance comme « un ensemble d'attentes partagées par toutes les personnes impliquées dans un échange » et distingue trois formes de confiance selon son mode de production :

- **la confiance relationnelle** (*process based trust*), qui repose sur des échanges passés ou attendus, à l'instar des mécanismes de réputation ou d'échange de cadeaux ; le temps et l'historique de la relation entre deux parties -expérience- jouent ici un rôle primordial ;
- **la confiance intuitu personae** (*characteristic based trust*) qui est liée à une personne et dépend de caractéristiques telles que l'origine familiale ou ethnique : la proximité, qu'elle soit d'ordre physique ou psychologique, constitue ici un facteur fondamental ;
- **la confiance institutionnelle** (*institutional based trust*). Dans ce cas, la confiance est attachée à des structures sociétales formelles, dépendant d'attributs spécifiques à un individu ou à une firme -diplôme d'expert-comptable- ou de mécanismes intermédiaires –recours à des hypothèques-. Dans ce dernier cas, qui constitue selon l'auteur un véritable marché où la

confiance pourrait s'échanger, ce sont davantage des mécanismes de garantie qui sont à l'œuvre.

Outre les contributions évoquées, nous reviendrons sur les travaux de Coriat et Guennif (1996, 2000) qui ambitionnent de faire progresser une véritable théorie de la confiance. Ils font tout d'abord remarquer que « d'un point de vue théorique, la confiance avant tout, est fille d'incertitude et que si l'incertitude n'est en aucune manière à l'origine directe de la confiance, c'est bien elle qui crée les conditions de sa possibilité et de son besoin ». En effet, sans cette confiance, la seule manière de réduire l'opportunisme d'agents économiques agissant dans un contexte d'incertitude consisterait à multiplier et complexifier les contrats ainsi que leurs modalités de contrôle.

Dans le cadre des développements liés à la définition de la confiance, Coriat et Guennif (1996) précisent :

- la nécessité d'être dans un univers non probabilisable où l'un au moins des agents assume une stratégie de risque, même s'il existe un calcul abstrait des intérêts ;
- la relation doit être au minimum duale : plusieurs personnes sont directement impliquées dans la relation qui implique une certaine réciprocité ;
- la relation dans tous les cas révocable, à laquelle on peut mettre fin, sans quoi c'est de l'altruisme ;
- l'existence d'une certaine subjectivité mais cela demeure une relation sensée, où les parties en présence vont apprendre en cours d'échange : il y a donc apprentissage, l'information livrée au cours des échanges successifs alimentant un processus d'auto-renforcement.

Les définitions de la confiance proposées ci-dessus ne posaient pas clairement la question de savoir si elles s'appliquaient à des relations entre individus ou entre organisations. C'est pourquoi, nous compléterons cette définition par deux précisions. Tout d'abord, il convient de distinguer différents types de confiance, selon qu'ils concernent les organisations ou les individus (Usinier, 2000). La confiance intra-organisationnelle caractérise la confiance qui règne à l'intérieur d'une organisation entre les individus qui la composent, notamment entre les salariés et les dirigeants. La confiance qui règne entre deux organisations distinctes est la

confiance inter-organisationnelle. La confiance qui existe à un niveau personnel entre deux individus qui peut se construire de manière indépendante d'un contexte organisationnel, est appelée confiance interpersonnelle. C'est à ce type de confiance, entre banquier et dirigeant, auquel nous ferons référence dans notre recherche.

Enfin, comme le soulignent LEWICKI et BUNKER (1996), il existe une asymétrie entre la construction et la destruction de la confiance. La confiance est longue à construire nécessite plusieurs stades successifs. Par contre, elle peut être dans certains cas détruite très brutalement suite au comportement de l'un des deux partenaires qui viole la confiance préalablement établie.

2.4.1.2. Les facettes de la confiance

La revue de la littérature révèle, également, l'existence de deux facettes de la confiance : l'une relationnelle (interpersonnelle), l'autre institutionnelle (BENAMOUR, 2000 ; SIRDESHMUKH et al, 2002 ; WINGREEN et BAGLIONE, 2005).

➤ La confiance relationnelle (interpersonnelle)

Elle trouve ses origines dans la littérature en psychologie sociale (REMPEL et al., 1985). MANGEMATIN (1999)⁴⁷ la définit comme « l'acceptation de l'exposition à l'opportunisme, mais une croyance particulière dans les actions ou le résultat des actions entreprises par autrui. Une telle approche évite de séparer artificiellement les risques de sélection adverse et d'aléa moral. De plus, elle s'accommode parfaitement d'une rationalité procédurale. La confiance est principalement interpersonnelle, bien qu'elle puisse être étendue à un groupe ».

Elle est souvent envisagée dans une approche situationnelle et dyadique, impliquant un échange social (REMPEL et al., 1985) ou économique (DONEY et CANNON, 1997) entre deux parties bien définies. Elle est, parfois, appréhendée en tant que trait de personnalité, comme une prédisposition générale d'être positif dans l'interprétation des actes et de la pensée des autres (ROTTER, 1967).

La confiance relationnelle, appelée aussi confiance identitaire (COLEMAN J., 1990) ou confiance affective (Mc ALLISTER, 1995), se fonde sur les résultats des échanges positifs passés ou attendus, en fonction de la réputation ou d'un don contre-don entre deux individus. La fréquence des relations et la durée des interactions facilitent le développement de sentiments

affectifs réciproques (Mc ALLISTER, 1995). À travers la durée et la fréquence des relations se crée une certaine stabilité entre les partenaires, mais aussi entre les organisations, ainsi que se produit le partage d'une culture commune des parties qui sont engagées. Cette confiance peut être considérée comme une croyance particulière sur les actions ou le résultat des actions entreprises par autrui.

La formation de la confiance relationnelle est fondée sur l'expérience passée, elle dépend de la création de routines communes afin de banaliser les interprétations des actions de l'autre. Ainsi, les expériences précédentes permettent un certain niveau de fiabilité pour les engagements futurs. Cette confiance n'est pas transitive sur le marché, mais elle l'est partiellement au sein de l'organisation dans laquelle les différents acteurs se connaissent. Les individus n'investissent pas dans la confiance, mais dans un ensemble de signes qui sont générateurs de cette confiance, par exemple en ayant une attitude coopérative lors du travail commun ou du fait d'une abstinence de tricherie. Ces signaux constituent pour la personne ou l'organisation à qui est accordée sa confiance une incitation au respect des engagements. La réussite des engagements consécutifs et la satisfaction en matière de résultats en fonction de la prise de risques permettent le transfert de ressources.

Dans certains cas, la confiance se limite à des relations interpersonnelles, dans d'autres, elle est étendue à des institutions (MANGEMATIN V., 1999).

➤ **La confiance institutionnelle**

Elle repose sur un principe de délégation à une autorité supérieure qui garantit les individus contre les risques d'aléa moral et de sélection adverse auxquels ils s'exposent lorsqu'ils sont amenés à s'engager dans des actions pour lesquelles ils sont en situation d'asymétrie d'information (THUDEROZ et al., 1999). Les institutions, appelées encore « gardiens de la confiance » (SHAPIRO, 1987) de part les mécanismes de garantie qu'elles mettent en œuvre (contrats, licences, certifications, codes professionnels), parviennent mieux à réduire l'incertitude et à rassurer les partenaires d'échanges dans les économies modernes (ZUCKER, 1986 ; SHAPIRO, 1987).

La confiance institutionnelle reste, cependant, subordonnée au contrôle des individus et sa pérennité dépend dans une large mesure de son aptitude à légitimer sa position (GIDDENS, 1990). Les mécanismes institutionnels sont, en effet, appliqués et interprétés par des individus. Leur efficacité dépend, dans une large mesure, des personnes qui les mettent en œuvre quels que soient les mécanismes de contrôle en vigueur ; ce point est bien explicité dans la question

de SHAPIRO (1987, p.649) : « Qui garde les gardiens de la confiance ? ». La confiance institutionnelle ne peut, de ce fait, supplanter la confiance interpersonnelle qui en est le complément nécessaire (ZUCKER, 1986).

2.4.2. Le banquier : acteur de la relation Banque-PME

Dans une relation de financement bancaire d'une PME se pose le problème de l'incertitude pour le prêteur sur la qualité de l'emprunteur (plus particulièrement, sur la qualité de la promesse de remboursement). S'il y a incertitude, c'est qu'il existe une possibilité pour le prêteur de faire confiance à son client (COURET, DEVEZE et HIRIGOYEN : 1997). En effet, le crédit étant « une opération qui permet au débiteur de différer son paiement, il suppose la confiance du créancier » (A. BEITONE et al, 1997). Octroyer un crédit consiste donc à accorder sa confiance à un client sans avoir la certitude que ce dernier remplira ses promesses et ses engagements. La confiance est l'essence même de l'activité de l'intermédiation bancaire. Mais il ne s'agit pas de confiance pure et totale, car il existe encore de l'incertitude (si la confiance est totale, il n'y a pas d'incertitude) et l'hypothèse de l'opportunisme de l'emprunteur est conservée. En effet, la particularité du financement bancaire étant l'antériorité de l'étape de la livraison du service sur l'étape du remboursement, le banquier se trouve confronté à un risque d'opportunisme de la part du chef de l'entreprise ou de l'entrepreneur. Au moment d'accorder à l'entreprise son emprunt, le conseiller financier ne peut pas prévoir le comportement futur du dirigeant et, précisément, s'il honorera sa dette (PALLAS, 2000). Ce phénomène dit « d'aléa moral » existe en raison de l'incapacité du prêteur à s'informer et à surveiller les décisions et les actions prises par le dirigeant. Ce dernier est mieux informé sur la qualité de son entreprise pendant la durée de l'échange. C'est donc en raison de l'asymétrie d'information entre les deux acteurs que le prêteur devient incertain sur la qualité de la promesse de l'emprunteur. Se pose alors la question de l'opportunisme du dirigeant. Ne cherchera-t-il pas à profiter de son avantage informationnel pour agir en priorité selon ses propres intérêts au détriment de ceux du prêteur ? Par ailleurs s'ajoutent à ce phénomène, deux autres types d'asymétrie d'information qui touchent toute relation d'emprunt :

- l'asymétrie d'information ex ante selon laquelle le prêteur n'a pas de connaissance préalable de la véritable qualité de l'emprunteur et se trouve dans l'incapacité d'observer ses attributs, ce phénomène est qualifié de « sélection adverse » ;

- l'asymétrie d'information ex post selon laquelle le prêteur éprouve des difficultés à observer et à évaluer les revenus du projet réalisé par l'emprunteur.

Comment réduire cette incertitude sur le comportement futur de l'entrepreneur, lié aux asymétries d'informations ?

Telle est la question que cherchent à résoudre les acteurs guidés par une solution procédurale. Les tenants de cette thèse soulèvent la nécessité de réduire cette incertitude en utilisant des méthodes contractuelles : des procédures bancaires d'évaluation ex ante associées à des procédures de surveillance ex post auraient pour effet de diminuer l'incertitude. Mais, l'incomplétude des contrats et l'insuffisance des approches contractuelles font que le risque d'opportunisme de l'emprunteur subsiste (PALLAS, 2000).

Ainsi, la création d'une confiance réciproque entre les parties de l'échange est particulièrement importante. Pour certains auteurs, la relation bancaire, contrairement à une transaction à l'acte, est considérée comme une convention efficace incluant une assurance mutuelle fondée sur la confiance réciproque. RIVAUD-DANSET et SALAIS (1992) et RIVAUD-DANSET (1996) supposent que le choix du financement n'est pas lié uniquement à la performance financière de l'entreprise en question, mais aussi à sa capacité à accéder à un financement externe relativement sûr s'inscrivant dans une relation bancaire. La relation bancaire permet une convention de financement stabilisatrice de la coordination entre l'entreprise (emprunteur) et la banque (prêteur). La confiance réciproque entre les deux parties est l'élément clef qui permet à la banque de réduire l'incertitude en connaissant mieux l'entreprise emprunteur et à l'entreprise d'être mieux traitée. La relation bancaire, dans l'approche par les conventions, est une relation de confiance qui intègre un impératif de loyauté qui ne se réduit pas à une relation de clientèle fondée sur la réputation mise en avant dans la théorie de l'agence. La banque a une bonne connaissance de son client grâce à la relation personnalisée plutôt qu'à la quantité d'informations échangées. La confiance repose sur des informations et des évaluations privées tandis que la réputation repose sur la diffusion extensive d'informations (EBER, 2001).

RIVAUD-DANSET (1996), dans le contrat de crédit, définit la confiance « comme un procédé cognitif qui permet au prêteur de formuler un jugement personnel sur le comportement de l'emprunteur, dans une situation d'interaction inscrite dans le long terme, ou l'incertitude sur le comportement de ce dernier dans le futur ne peut être traitée de façon satisfaisante pour les deux acteurs, par des règles contractuelles explicites ou routinières de comportement ». La

crédibilité de cet engagement, basé sur la confiance, ne repose pas sur un contrat incitatif mais sur « la poignée de main », signal de la volonté de respecter l'engagement (MAQUE, 2007).

Par ailleurs, les travaux qui ont étudié la confiance comme une variable explicative de la relation bancaire sont rares (MORO et FINK, 2013 ; HOWORTH et MORO, 2012 ; GARDES et MACHAT, 2011 ; HARHOFF et KÖRTING'S, 1998).

2.4.3. Le rôle de la confiance dans la relation Banque-PME

Dans le cadre d'une relation d'emprunt, l'expérience d'interaction d'un dirigeant de PME, c'est-à-dire le savoir par ses interactions sociales dans le cadre de ses relations d'affaires, est en mesure d'impacter le financement de la PME en ce qu'elle produit la confiance, qu'elle est source d'apprentissage et qu'enfin, elle accroît la capacité de négociation (GARDES et MACHAT, 2011). Selon ces auteurs, le dirigeant de PME a intérêt à être proactif dans l'échange d'informations concernant la situation de son entreprise, ne serait-ce que parce qu'il crée ainsi les conditions d'une interaction propice à l'instauration d'une relation de confiance avec son banquier. GARDES et MACHAT (2011) ont cherché à repérer, à travers une investigation empirique auprès de directeurs de groupes bancaires et de dirigeants de PME, les déterminants de la relation de financement bancaire. Les banquiers ont été interrogés sur les critères d'évaluation de l'entreprise et sur l'aspect relationnel dans l'évaluation des risques de défaillances des PME. La clientèle PME a été interrogée sur son comportement d'achat bancaire, les difficultés de financement rencontrées et le poids de la relation avec le chargé d'affaires.

Selon les auteurs, les banquiers interrogés insistent sur la nécessité de la transparence de l'information et sur la confiance pour obtenir le meilleur accompagnement possible. En effet, pour la banque la trésorerie est un indicateur de difficultés éventuelles qui doit mettre en alerte le chargé d'affaires. Celui-ci va pouvoir mettre en place et proposer des solutions en amont, dès lors que les difficultés sont identifiées comme étant passagères. Des procédures particulières peuvent être mises en place. Un manque de transparence de l'information ou de communication sur les problèmes rencontrés par l'entreprise peut potentiellement être préjudiciable, en ce sens que des solutions peuvent être trouvées dès lors que les problèmes sont pris très en amont. Il n'en est pas de même lorsque la situation s'est déjà trop dégradée pour pouvoir la réajuster.

GARDES et MACHAT (2011) mettent également en exergue le rôle de l'intensité de la relation (contenu, consistance, durée, fréquence) dans la production de la confiance et l'accord de financement de l'entreprise. Des relations proches et fréquentes favorisent les flux

d'informations et la communication. Il en résulte une meilleure compréhension de l'environnement de l'entreprise, de ses opportunités d'affaires, et une vue plus précise de ses perspectives (c'est-à-dire une réduction de l'asymétrie d'information). Le banquier a une meilleure compréhension des besoins de l'entreprise et in fine un meilleur accompagnement. Ils ont montré également que des projets moins rentables peuvent être mieux accueillis que des projets à meilleures perspectives, dès lors qu'ils seraient portés par des individus qui n'auraient pas la confiance de leur chargé d'affaires.

La confiance représente une variable clé pour décrire les interactions sociales. Elle peut émaner d'une riche expérience construite tout au long de la relation. Susceptible de baisser le risque moral et les coûts de contrôle, la confiance devrait entraîner une diminution des marges (SAPARITO et al. 2004). Ainsi, HARHOFF et KÖRTING (1998) ont examiné le rôle de la confiance mutuelle telle que perçue par les chefs d'entreprises dans une relation de crédit. Dans leur entretien, les auteurs ont utilisé une variable nominale pour indiquer si la personne interviewée pensait que le banquier et le chef d'entreprise se faisaient confiance. Il se révèle que cette variable possède un impact négatif et significatif sur le taux d'intérêt des lignes de crédit.

En ce sens, HOWORTH et MORO (2006) ont montré que les entrepreneurs qui s'aperçoivent que leur banquier leur fait confiance sont les plus aptes à agir d'une manière fiable. En conséquence, la probabilité de l'aléa moral et/ou de défaut de paiement est amoindrie. Un niveau élevé de confiance est synonyme d'une réduction des coûts d'agence. Les auteurs ont conclu que, du point de vue de la banque, la confiance permet d'atténuer la sélection adverse et l'aléa moral, réduisant ainsi le scoring et les coûts de surveillance, et ce qui conduira à l'augmentation de ses profits. Pour l'entrepreneur, la confiance réduit à la fois l'effort consacré pour fournir des informations à des fins de surveillance bancaire ainsi que les besoins d'une demande de garantie.

Les relations bancaires de long terme facilitent l'échange d'informations et réduisent ainsi les problèmes d'asymétries d'informations (BINKS and ENNEW, 1997). Or, la confiance se crée et se développe à travers des contacts fréquents et des relations solides (LEWICKI and BUNKER, 1996). Comme on l'a déjà montré précédemment, les PME sont opaques et leur financement bancaire dépend en grande partie des relations bancaires établies (PETERSEN et RAJAN, 1994 ; 1995 ; BERGER et UDELL, 1995). La confiance peut jouer ainsi un rôle important dans la décision d'emprunt. Dans ce contexte, HOWORTH et MORO (2012) ont

étudié le rôle de la confiance établie entre le chargé d'affaires et le chef d'entreprise, sur le marché bancaire Italien des PME, dans la fixation du coût d'emprunt accordé. Ils ont mené une enquête auprès des conseillers financiers dans une région du nord-est de l'Italie. Cette région est caractérisée par un nombre important de petites banques locales et régionales ainsi qu'un nombre important des PME. Cela favorise une grande autonomie des conseillers dans l'établissement de relations avec leurs clients. La confiance est définie par trois variables : la compétence, la bienveillance et l'intégrité. Les auteurs ont montré une relation négative entre un niveau élevé de confiance et le coût d'emprunt. En fait, les banquiers paraissent prendre en considération des éléments comme la bienveillance et l'intégrité du chef d'entreprise dans la décision et la fixation du coût d'emprunt.

Selon HOWORTH et MORO (2012), la durée de la relation n'affecte pas significativement l'accès (le coût) au crédit. C'est la confiance qui se développe au fil de la relation qui influe sur les conditions d'emprunts. Ces résultats sont d'une grande utilité que ce soit pour les banques ou pour les entreprises. En ce qui concerne les banquiers, ils doivent tenir compte des facteurs qualitatifs autant que des facteurs quantitatifs dans leurs décisions d'emprunts. Pour les chefs d'entreprises, ils doivent réaliser que leur comportement à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise peut influencer la décision d'emprunt. Si leur comportement favorise un climat de confiance avec les banquiers, le coût d'emprunt serait négativement affecté. De plus, les activités auxquelles les chefs d'entreprise participent dans leur communauté leur permettent d'acquérir une bonne réputation susceptible d'affecter elle aussi la décision d'emprunt.

Dans une autre étude du marché bancaire Italien, MORO et FINK (2013) ont étudié le rôle de la compétence du chef d'entreprise et de la confiance dans la décision d'emprunt. Ils adoptent la définition de la confiance proposée par MAYER et al. (1995) : « la volonté d'une partie d'être vulnérable aux actions d'une autre partie basée sur l'espérance que l'autre effectuera une action particulièrement importante pour le trustor, indépendamment de la capacité de surveiller et commander l'autre partie ». Elle stipule que la confiance est appréhendée par trois éléments que nous reprenons ci-après.

➤ *La perception des compétences* : Il s'agit pour celui qui va faire confiance de percevoir chez l'autre un professionnalisme dans un domaine spécifique, professionnalisme permettant a priori d'agir dans le bon sens. Elle correspond à la perception de l'ensemble des habilités du chef d'entreprise et/ou sa capacité à bien gérer son entreprise qui permettrait au banquier de réduire le risque de défaut lié au management d'affaires.

➤ *La bienveillance ou l'intention de donner à l'autre* : c'est le rôle et l'implication sociale de l'entrepreneur dans une communauté qui sont appréciés. Selon NOOTEBOOM et al, (1997) une relation de confiance se construit dans la durée et dans un contexte précis. Elle nécessite une certaine familiarité et une compréhension mutuelle. Elle permet de créer certaines affinités. Les interactions répétées forment des habitudes en commun et facilitent l'institutionnalisation des comportements. Dans une relation d'emprunt, ce dernier aspect conjugué à la bienveillance de MAYER (1995), permet au banquier de croire que l'entrepreneur tiendra ses engagements (remboursement d'emprunt, respect des clauses de son contrat, etc.).

➤ *L'intégrité* : elle est perçue comme l'adhésion des deux parties à un ensemble de valeurs communes. Dans ce cas, le banquier croit que le chef d'entreprise partage et adhère aux mêmes principes que lui. C'est un caractère personnel du chef d'entreprise qui est susceptible de faciliter l'échange d'informations et de réduire les comportements d'hasard moral.

MORO et FINK (2013) ont montré que la perception de la compétence du chef d'entreprise se substitue au manque de confiance à l'égard de l'entreprise et lui facilite ainsi l'accès à l'emprunt et à un taux faible. Néanmoins, cette variable est sans effet quand il s'agit d'une relation marquée par un niveau élevé de confiance. Les entreprises qui bénéficient d'un niveau élevé de confiance avec leur banquier peuvent accéder plus facilement au crédit et à des taux favorables. Par contre, ces résultats changent en période de crise économique, les entreprises qui bénéficient d'un niveau élevé de confiance payant des taux d'emprunts élevés. Les entreprises les plus grandes et les plus endettées de cette catégorie arrivent néanmoins à mieux négocier leurs conditions d'emprunts. Elles sont considérées par la banque comme moins risquées et plus rentables puisqu'elles paient des montants d'intérêts assez importants. Pour conclure, les auteurs considèrent que les chefs d'entreprises doivent entretenir des relations de confiance avec les banquiers pour pouvoir bénéficier de conditions d'emprunts privilégiés.

NGUYEN et al. (2006) se sont intéressés aux moyens utilisés par les banques pour se prémunir contre l'incertitude et les risques qui caractérisent les secteurs d'activité des PME au Vietnam. Pour réduire ce type de risque lié aux opérations d'emprunt, les banques utilisent généralement différentes techniques comme demander des montants de garanties élevés, développer des relations de long terme avec les clients, utiliser les méthodes de *scoring* et appliquer des taux d'emprunts en fonction du risque observé.

Selon T. V. NGUYEN et al. (2006), les relations de long terme entre les banquiers et les chefs d'entreprises permettent de résoudre les problèmes d'asymétrie d'information (BINKS et ENNEW, 1997 ; FRAME et al, 2001). En effet, construire une relation solide entre le banquier et son emprunteur produit une relation de confiance qui pourrait impliquer un sentiment de confiance de la part du chef d'entreprise envers son banquier. Cela encourage le chef d'entreprise à adopter un comportement transparent en ce qui concerne sa façon de gérer son emprunt. Plusieurs études ont déjà montré que ce type de liens favorise l'accès au crédit et à des coûts réduits (PETERSEN et RAJAN, 1994 ; BINKS et ENNEW, 1997).

Pour explorer les stratégies adoptées par les banques vietnamiennes dans un contexte marqué par l'incertitude, NGUYEN et al. (2006) ont adopté une démarche qualitative basée sur des interviews menées auprès des banquiers. Les résultats trouvés montrent que ces derniers s'appuient sur la confiance considérée comme un moyen efficace pour réduire le risque lié aux PME. Les auteurs mettent en évidence l'existence de deux formes de confiance. En premier lieu, une confiance héritée (GRANOVETTER, 1985 ; COLEMAN, 1988 ; GUSEVA et RONATAS, 2001) basée sur une connaissance des chefs d'entreprises avant leur demande d'emprunt. C'est une forme de confiance qu'un banquier peut accorder à un ancien client qui possède déjà un compte ou qui a utilisé certains services de la banque. Elle peut s'établir aussi quand il y a une relation personnelle entre le banquier et le chef d'entreprise (un membre de sa famille, un ami, etc.). Enfin, ce type de confiance peut être transitif dans le sens où un client qui a été recommandé par un autre client ou une tierce partie digne de confiance est susceptible de bénéficier de cette confiance.

NGUYEN et al. (2006) ont distingué une deuxième forme de confiance construite tout au long de la relation d'emprunt. Dans ce cas, la banque établit un réseau informationnel qui peut être formel ou informel (les collègues des autres banques, les organismes officiels, les associations d'aide à la création d'entreprise) et qui consiste à récolter de l'information sur ses clients. Cette forme de confiance se développe aussi avec les contacts directs et les interactions avec les clients. Les banquiers se déplacent dans les entreprises pour mieux se renseigner sur la qualité du management, observer les différents services et rencontrer les autres responsables qui interviennent dans la gestion. Les informations collectées servent comme support pour les banquiers afin de prendre les bonnes décisions. Néanmoins, cette forme de confiance suscite plusieurs critiques dans le sens où le banquier mélange le côté objectif avec son côté émotionnel et intuitif dans l'évaluation des dossiers, surtout ceux des jeunes entrepreneurs.

S'interrogeant sur le rôle de la confiance dans la sphère économique, FERRARY (2003) a étudié le processus de financement bancaire des brasseries parisiennes. Il s'est intéressé à deux enseignes bancaires qui se sont spécialisées dans le financement de ce type de projets. Cette banque a souligné que 80% des brasseries parisiennes sont tenues par des « Aveyronnais ». Cette communauté exploite ce secteur en échangeant des informations d'ordre privé inaccessibles à une personne n'appartenant pas à ce réseau social. La réputation (un entrepreneur « un bon professionnel ou non ») se crée donc en s'appuyant sur les jugements de différents acteurs de ce réseau. Ce niveau élevé d'informations, lié à la densité du réseau social, réduit ainsi les problèmes d'hasard moral entre les différents acteurs de ce marché.

Selon FERRARY (2003), la solidarité de cette communauté a affecté la notion d'évaluation de risque. En effet, au sein de la première banque, le risque est mesuré en fonction de l'origine de l'entrepreneur s'il est Aveyronnais ou non. Le banquier décide de financer la brasserie sans consulter le business plan ou visiter le local si le propriétaire est un Aveyronnais qui a été recommandé par le représentant des propriétaires de brasseries aveyronnais. Cela est dû au fait que la confiance accordée par ce représentant au nouvel entrepreneur qui est basée sur une bonne connaissance de sa qualité et de sa famille (ils font partie déjà du même réseau social) est transmise directement au banquier. Le représentant n'a pas intérêt à faire le mauvais choix parce qu'il risque de perdre la confiance du banquier et, donc, la facilité d'avoir des crédits. De son côté, le nouvel entrepreneur n'a pas lui aussi intérêt à trahir cette confiance puisqu'il risque un coût économique et social. En cas de faillite, le coût économique revient au fait qu'aucune personne de sa communauté ne voudrait plus travailler avec lui (vendre ou acheter sa brasserie). Sur le plan social, sa faillite serait connue par son entourage et dans sa ville natale elle ferait partie de ceux qui ont échoué à Paris. Pour éviter ces conséquences honteuses et dramatiques, le nouvel entrepreneur se trouve incité à éviter tout comportement opportuniste et à bien travailler pour faire réussir son projet.

Dans la deuxième banque étudiée par FERRARY (2003), le risque lié à cette activité est mesuré différemment. En effet, la banque a engagé comme conseiller financier, le fils de l'un des propriétaires aveyronnais des brasseries. L'évaluation du risque est faite ainsi par un membre de la communauté. Cette évaluation ne se base ni sur des ratios, ni sur des bilans financiers mais sur la réputation dont jouit le futur client dans sa communauté. Cette confiance accordée à l'évaluation sociale a encouragé certaines banques à ignorer les analyses instrumentales. Un

des chefs d'agences contactés confessait : « Si un nouvel entrepreneur aveyronnais demande un emprunt alors qu'il a été recommandé par un ancien propriétaire de brasserie, je ne regarde même pas son business plan puisque je lui fais confiance. Par contre, s'il n'était pas recommandé, je ne lui accorderai pas l'emprunt ». Depuis, cette stratégie a attiré plusieurs Aveyronnais à cette banque puisqu'elle fait travailler leur compatriote qui continue à sélectionner de futurs prospects à partir de son réseau social.

Lorsqu'une relation est fondée sur la confiance, FERRARY (2003) considère que l'échange entre le conseiller bancaire et l'entreprise ne s'inscrit plus dans une simple transaction professionnelle mais dans une relation plus complexe. Une nouvelle forme de solidarité s'établit entre les deux partenaires. Par exemple, un conseiller bancaire du Sentier à Paris, parmi ceux interviewés par FERRARY, connaît quatre ou cinq chefs d'entreprise du milieu de la confection dans lesquels il a confiance et qu'il sollicite pour leur demander leur avis sur tel ou tel candidat à l'emprunt de ce secteur d'activité. Les recommandations de ces membres de la communauté permettent de lever les incertitudes liées aux risques de sélection adverse et de hasard moral.

Inversement, un banquier pourra transmettre des informations sur des concurrents ou sur d'éventuels partenaires. Ainsi, un chef d'entreprise nous a avoué : « Un de mes fournisseurs était à la même agence que moi ; je connais bien le directeur de cette agence, on est des vrais amis, on fait de la plongée ensemble. Un jour, dans une discussion, il m'a glissé que mon fournisseur avait des problèmes de paiement et qu'il risquait de faire faillite. J'ai pu prendre mes précautions et trouver un autre fournisseur. Je pense qu'il ne m'aurait pas donné ces informations si nous n'étions pas amis».

Pour conclure, FERRARY (2003) confirme la possibilité d'une évaluation sociale du risque quand le banquier utilise ses relations ou son réseau social. L'objectif du banquier est de transformer alors un simple échange professionnel en une interaction amicale et informelle. La proximité sociale et émotionnelle entre le banquier et son client implique deux conséquences. D'abord, une meilleure compréhension des spécificités du projet par le conseiller financier devient possible. Ensuite, un meilleur accès aux informations surtout celles d'ordre privé est à constater. Etant encadré dans le même réseau social que son client, le banquier peut collecter des informations d'une façon indirecte en exploitant ses relations à l'intérieur de son réseau. Selon l'auteur, le lien social qui se crée entre les deux partenaires dans la durée correspond à l'accumulation d'un capital social nécessaire dans l'évaluation du risque.

Conclusion :

L'emprunt bancaire représente la source de financement la plus utilisée par la plupart des PME. Pour les banquiers, la décision d'octroi de crédit demeure tributaire de la quantité et de la qualité des informations qu'ils collectent auprès des entreprises sollicitieuses de fonds. De ce fait, le rationnement de crédit dont souffrent les PME n'est que la conséquence directe du contexte informationnel opaque qui les caractérise. La revue de littérature que nous avons étudié précédemment, a montré que les problèmes, altérant le processus de crédit, peuvent être sensiblement réduits par l'entretien d'une relation Banque-Entreprise (Banque-PME) socialement encadrée et par l'existence d'un climat de confiance entre la banque et l'entreprise. La littérature consacrée au rôle de la théorie d'encastrement social dans la finance (JONSON, 2007 ; UZZI, 1997) est une ligne nouvelle et prometteuse dans la recherche qui traite cette question.

Selon la théorie des conventions, la volonté de dépasser la théorie néoclassique standard a conduit à l'élaboration d'un cadre théorique qui relie les modes de coordination des agents à des cadres d'actions communes, d'où l'apparition des conventions. Pour les prêteurs, l'existence des conventions aboutit à un passage d'une analyse normative à une analyse fonctionnelle des emprunteurs. La décision de financer l'entreprise nécessite l'appréciation de sa qualité. Il est, également important d'établir un choix judicieux entre un simple octroi de fonds et une relation de clientèle continue. Des conventions en résultent et coordonnent la relation de financement bancaire. Ainsi et en dehors du fonctionnement même de l'entreprise, les conventions concernent également les relations de financement Banque-Entreprise.

L'objet de cette revue de la littérature était de mettre en évidence le caractère complexe de la relation de financement entre Banque et PME. Présentée sous certains aspects par de nombreux auteurs sur lesquels nous nous sommes appuyés, la relation de financement est appréhendée sur le terrain de manière empirique. Elle ne se limite pas à une transaction financière, mais dépend d'interactions sociales et normes relationnelles affectant les protagonistes de la relation de financement. Entretenir des relations socialement encadrées permet à la banque une meilleure appréhension des perspectives de l'entreprise, de sa capacité de remboursement, de ses opportunités d'investissement et de sa position financière. Donc, ce type de relation est bénéfique autant pour la PME, grâce à de meilleurs termes et conditions de financement, que pour la banque, via les flux informationnels qui présentent un avantage concurrentiel par rapport à ses concurrents.

Chapitre I : La relation Banque-PME : Revue de littérature

L'approche par l'encastrement social, dont GRANOVETTER est le principal contributeur, propose une autre voie par rapport à la théorie des contrats classiques. Cette approche est de plus en plus répandue. Au fil du temps, elle s'est imposée comme une clé de lecture essentielle dans l'analyse des relations. Les facteurs interpersonnels (confiance et liens sociaux) sur lesquels repose l'approche par l'encastrement social, offrent un cadre d'analyse complet de la relation de financement.

Pour mieux se situer dans notre réflexion, au sujet de la relation Banque-PME et compléter notre revue de littérature, le prochain chapitre est consacré, aux déterminants de la mise en place de financement relationnel bancaire, d'une part, à l'impact du dit financement relationnel sur les conditions de crédit d'autre part.

Chapitre II :
Le financement relationnel et conditions de
crédit : Revue de littérature

Introduction :

Les asymétries d'informations jouent un rôle clé dans le développement de la théorie de l'intermédiation financière. Si un actionnaire-dirigeant ne peut pas révéler de manière crédible les perspectives de revenus futurs de son entreprise, les prêteurs doivent investir dans une production d'information coûteuse afin de juger les entreprises candidates au prêt et d'écartier celles dont la qualité ne semble pas acceptable (*sélection adverse*). Mais même lorsque le risque de crédit est jugé acceptable et que l'entreprise est sélectionnée, le prêteur doit dépenser d'importantes ressources pour contrôler l'entreprise emprunteuse qui pourrait être incitée à investir de manière sous-optimale (*aléa moral*) ou à ne pas déclarer les véritables résultats de son projet (*opportunisme*). Néanmoins, les problèmes informationnels, causés par la sélection adverse, l'aléa moral et l'opportunisme, peuvent être limités si l'emprunt est offert par un seul prêteur, telle qu'une banque (par opposition à la multitude de prêteurs que représente le marché) : cette dernière bénéficie d'économie de gamme dans la production d'information (LELAND et PYLE, 1977) et évite la duplication des coûts et les passagers clandestins dans la surveillance des emprunteurs (DIAMOND, 1984). Cet effet bénéfique est magnifié si la banque prêteuse entretient une relation proche et longue avec l'entreprise (BOOT, 2000). Finalement, ces travaux suggèrent implicitement une certaine complémentarité qui unit les intermédiaires et les marchés, dans la mesure où l'intermédiation intervient pour pallier les dysfonctionnements des marchés.

Du côté de l'entreprise, une telle source de financement devrait être créatrice de valeur, si ce n'est à travers une amélioration de ces performances, du moins à travers des conditions de financement plus avantageuses. Pourtant, les nombreuses études empiriques sur la question ne permettent pas de confirmer dans l'absolu un tel argument. Si l'impact de la relation Banque-Entreprise peut améliorer la disponibilité du crédit, son effet sur les taux d'intérêt, sur la demande de garanties, et plus généralement sur la performance des entreprises n'est pas clair. Pourquoi ?

Serait-ce parce que l'endettement bancaire n'est pas toujours une source de financement relationnel ? La question mérite d'être posée dans la mesure où on assiste depuis quelques années à un enrichissement et à un approfondissement de la réflexion sur le rôle des banques, à l'aune de quelques phénomènes nouveaux. Tout d'abord, avec l'accroissement du nombre d'opérations commerciales effectuées par les banques, il semble que la traditionnelle relation

de clientèle a évolué, le rôle des banques également et leur positionnement par rapport au marché a été reconsidéré. Par ailleurs, avec les progrès techniques et le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, l'avantage informationnel dont bénéficiaient les banques, hypothèse de base de la théorie de l'intermédiation financière, serait remis en cause.

Ce deuxième chapitre est subdivisé en deux sections suivantes :

- Le financement relationnel bancaire et son impact sur les conditions de crédit ;
- Les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire.

Section 1 : Le financement relationnel bancaire et son impact sur les conditions de crédit

L'objet de la présente section est désormais l'étude du financement relationnel bancaire, dont nous avons constaté qu'il représentait une solution effective pour faciliter l'accès au crédit des PME avec de meilleures conditions, lors de la revue de littérature dans le premier chapitre.

1.1. Le financement relationnel bancaire : Définition et spécificités

1.1.1. Définition du financement relationnel

En plus d'être un simple intermédiaire financier, les banques peuvent engager avec leurs clients une relation durable basée sur le long terme. C'est dans les années 1980 que DIAMOND (1984) et FAMA (1985) commencent à analyser les avantages d'une relation bancaire exclusive et durable. Selon eux, cette relation privilégiée entre l'entreprise et la banque va permettre de réduire les coûts en établissant une confiance afin d'améliorer l'accès des capitaux. Plus récemment, ONGENA & SMITH (2000) définissent cette relation bancaire comme « *la connexion entre une banque et un client qui va au-delà de la simple exécution de transactions financières anonymes* ». Le financement relationnel est un phénomène difficile à appréhender. Néanmoins, trois éléments permettent d'identifier un financement bancaire relationnel : la durée de la relation entre la banque et l'entreprise, le degré d'exclusivité de la banque (nombre de banque avec lesquelles l'entreprise fonctionne) et le champ de la relation (nombre de services qui lient la banque et l'entreprise) (VIGNERON, 2009).

Dans le cadre du financement d'une entreprise, BERGER (1999) rajoute trois conditions nécessaires à l'instauration d'un financement bancaire relationnel. Ces conditions mettent en avant la nature privée des informations provenant d'une relation de long-terme entre la banque et l'entreprise. Premièrement, les informations recueillies par la banque sur l'entreprise ne

doivent pas être publiquement disponibles. Deuxièmement, ces informations doivent provenir de la relation durable entre les deux acteurs. Troisièmement, elles doivent rester confidentielles. Il ressort deux aspects importants de cette définition. Tout d'abord, on peut isoler l'aspect de durée qui se conçoit par les nombreuses interactions entre la banque et l'entreprise sur une période étendue. Ensuite, il y a un aspect informationnel : l'existence d'informations privilégiées sur l'entreprise découlant de sa relation de long terme avec la banque (VIGNERON, 2009).

Dans sa thèse, DJEDIDI-KOOLI (2009) oppose le financement relationnel et le financement transactionnel. Il considère que ces deux types de financement requièrent une collecte d'informations différentes.

En effet, un financement transactionnel nécessite des informations dites « hard » ou quantitatives. Celles-ci correspondent aux informations publiquement disponibles qui peuvent être facilement réduites en chiffre et transmises de manière crédible. Autrement dit, on parle d'informations objectives telles que les antécédents de crédit et les données du bilan (PETERSEN, 2004). Ce type de financement est surtout approprié pour les entreprises transparentes, matures dont la solvabilité et la qualité peuvent être prouvées par de l'information publique. L'avantage de l'information « hard » réside dans le faible coût de sa collecte, dans sa durabilité et sa vérifiabilité.

Pour une relation de financement durable, la banque va se baser sur des informations dites « soft » ou qualitatives correspondant à celles décrites ci-dessus par Berger (1999). La collecte de ce type d'information est coûteuse et basée sur un jugement humain subjectif (KIRSCHENHEITER, 2002). La caractéristique principale de l'information « soft » est qu'elle ne peut être dissociée du contexte dans laquelle elle est produite. On considère qu'elle est difficilement traduisible en nombre et compliquée à communiquer. Il s'agit en général de jugements ou d'opinions (PETERSEN, 2004). Ces informations seront fondamentales pour des entreprises en phase de lancement, ou pour des entreprises opaques comme les PME.

L'objectif de la banque dans ce type de financement n'est pas de rentabiliser son financement sur le court terme mais bien de maximiser son profit sur l'ensemble de la période de la relation bancaire (BOOT, 2000).

1.1.2. Les spécificités du financement relationnel

Les études anglo-saxonnes emploient souvent le terme *relationship banking* (relation de clientèle ou littéralement « banque de relation ») pour caractériser l'interaction particulière entre entreprise emprunteuse et banque. Plusieurs auteurs proposent des définitions complémentaires de ce concept (BOOT, 2000 ; ONGENA et SMITH, 2000a ; BERGER et UDELL, 2002 et 2006 ; ELSAS, 2005 ; FREIXAS, 2005).

La banque de relation disposerait donc d'informations spécifiques (souvent privées) sur les entreprises emprunteuses, obtenues à travers les services de sélection et/ou de contrôle qu'elle offre ; en outre, ces informations peut être enrichies et (ré) utilisées dans le cadre d'une interaction avec le même client, au cours du temps et à travers de multiples produits ; elles peuvent être coûteuses à acquérir, mais peuvent parfois être générées gratuitement. D'où l'idée, simplificatrice certes, que les banques proposeraient des financements relationnels fondés sur l'instauration d'une relation de long terme et multi produits, alors que les marchés proposeraient des financements transactionnels anonymes, ponctuels et sans autres effets de mémoire que ceux liés à la réputation.

1.2. Les avantages et limites du financement relationnel

1.2.1. Avantages du financement relationnel

L'un des premiers bénéfices du financement relationnel est d'offrir des incitations et des moyens supplémentaires pour assurer au mieux les deux fonctions précédentes, à savoir la production d'information et le contrôle des entreprises emprunteuses. En effet le financement relationnel est étroitement associé à l'instauration d'une relation de long terme, c'est-à-dire la répétition de contrats à court terme, qui permettent la prise en compte, à chaque période, de l'information obtenue aux périodes précédentes. De même, la diversité des services offerts fait appel, pour partie, à la même recherche d'information qu'il est inutile de dupliquer. La réutilisation (*reusability*) des informations permet alors d'inciter la banque à en produire plus et, en retour, à réaliser des économies de coûts dans la production d'information (CHAN, GREENBAUM et THAKOR, 1986). De surcroît, ces informations peuvent être réutilisées pour exercer une surveillance plus précise des emprunteurs. Les banques peuvent comparer, sur plusieurs échéances, les revenus déclarés par l'entreprise, et détecter plus facilement toute tentative de dissimulation de résultats (HAUBRICH, 1989). Elles peuvent analyser les différents comptes de l'entreprise (de dépôt, d'épargne et de portefeuille), dresser un profil plus précis de son degré de solvabilité (NAKAMURA, 1990 et 1993 ; Lewis, 1992 ; DEGRYSE et

VAN CAYSEELE, 2000) et, in fine, contrôler de manière plus efficiente l'entreprise (MESTER, NAKAMURA et RENAULT, 2007 ; NORDEN et WEBER, 2007).

De plus, le fait d'être un interlocuteur unique, qui interagit avec les firmes dans le cadre d'une relation bilatérale, présente certains avantages. D'une part, le caractère substituable ou complémentaire entre les différents instruments (de paiement, d'épargne, d'assurance, etc.) ou entre les différents services (crédits classiques, souscription de titres, introduction en bourse, montage d'opérations complexes, etc.) rend profitable (tant pour la banque, que pour l'entreprise) l'achat de ces produits auprès d'une même institution. La diversité des services offerts génère alors des synergies, donc des économies d'envergure dans leur distribution¹ (BOOT et THAKOR, 1997 ; KANATAS et QI, 1998 et 2003). D'autre part, dans le cadre d'une relation bilatérale, qui n'engage que l'entreprise emprunteuse et sa banque, la confidentialité des informations est préservée et le problème de la « double audience » est résolu. Ainsi une firme peut révéler des informations privées à sa banque, qu'elle ne disséminera jamais aux marchés financiers, donc à ses concurrentes (BHATTACHARYA et CHIESA, 1995). Le financement relationnel permettrait donc un échange plus important d'informations. La qualité de l'information obtenue dans un tel cadre serait supérieure à celle d'un financement direct.

En outre, par opposition à la rigidité des engagements strictement contractuels proposés plus haut, la prise en compte d'un horizon temporel plus long facilite l'établissement de contrats implicites de financement sur toute la durée de la relation (HAUBRICH, 1989). Par ailleurs, dans le cas où un contrat formel est spécifié, les clauses contractuelles sont plus faciles à renégocier dans le cadre d'un financement relationnel, dans la mesure où les problèmes de coordination entre créanciers ne se posent pas au niveau de la banque (BOOT, GREENBAUM et THAKOR, 1993). A l'inverse, la dispersion des investisseurs sur le marché rend la négociation difficile, voire impossible (GORTON et KAHN, 2000) ; même s'il est envisageable de convoquer les détenteurs d'obligations en assemblées générales, leur dispersion, la diversité de leurs appréciations ou de leurs intérêts empêchent de rediscuter les termes du contrat avec l'emprunteur. CHEMMANUR et FULGHIERI (1994), THAKOR et WILSON (1995) et BOLTON et FREIXAS (2000) traitent également de la question de la re-négociabilité des contrats bancaires en insistant sur la capacité des banques à traiter au mieux le cas des firmes débitrices confrontées à des difficultés financières. En pareil situation, les banques ont la

¹ Mais s'il existe des économies de coûts au niveau de la distribution, les études conduisent à douter de la présence d'économie d'envergure au niveau de la production de divers services.

possibilité de consacrer des ressources importantes en matière d'analyse, afin de proposer au débiteur la solution la mieux adaptée à son cas, c'est à dire soit la renégociation de la dette, soit la liquidation définitive de la société. Les prêteurs sur les marchés sont, encore une fois, incapables de procéder à une telle liquidation sélective, auraient plutôt tendance à refuser toute concession et à enclencher systématiquement l'ouverture d'une procédure collective.

La plus grande flexibilité du financement relationnel pourrait paradoxalement accroître l'effectivité des clauses restrictives, dans la mesure où des clauses plus sévères et plus nombreuses peuvent toujours être spécifiées dans les contrats et re-négociées par la suite (BERLIN et MESTER, 1992). Bien sûr, la manière avec laquelle les clauses sont renégociées dépend du pouvoir de négociation de la banque vis-à-vis de l'emprunteur.

Enfin, la plus forte continuité des relations dans le cadre de financements relationnels incite les banques à faire des sacrifices à court terme en tablant sur la rentabilité à long terme de leurs engagements auprès de l'entreprise. PETERSEN et RAJAN (1995) formalisent cette idée sur la base d'un modèle à deux périodes avec sélection adverse et aléa moral : les banques offrent, dans un premier temps, des taux d'intérêt relativement faibles, puisqu'elles savent qu'elles peuvent appliquer, dans un second temps, des taux d'intérêt plus élevés que ceux qui correspondent au vrai risque de l'entreprise. En procédant à un tel lissage inter temporel des termes du contrat de prêt, les banques permettent d'accroître la disponibilité du crédit aux entreprises, tout en rémunérant leur fonction de crédit sur la durée. Les marchés financiers se concentreraient eux sur le court terme et n'apporteraient pas une telle assurance de liquidité pour les emprunteurs².

1.2.2. Les limites du financement relationnel

Certains des avantages cités plus haut peuvent, à l'extrême, générer des coûts pour l'entreprise emprunteuse. Le premier est lié au pouvoir de monopole que peut exercer une banque, si elle est la seule à financer l'entreprise, et qui la conduit à exploiter son avantage informationnel pour s'octroyer des rentes sur ses clients les plus fidèles. WOOD (1975) présentait déjà cet éventuel comportement opportuniste de la part des banques. Mais c'est surtout le modèle à trois périodes de SHARPE (1990) qui est considéré comme la référence sur ce thème. En $t=0$, l'entreprise qui souhaite financer un projet d'investissement choisit la banque

² Mais cette stratégie, qui consiste à subventionner l'entreprise cliente à l'origine pour la faire participer ensuite si ses projets ont réussi, n'est possible en réalité que si les banques possèdent un certain pouvoir de marché. En revanche, en situation de concurrence, les clients peuvent refuser de payer cette participation au coût du risque, et faire le tour du marché pour trouver de meilleurs taux.

qui lui propose le taux d'intérêt le plus faible. A l'échéance de l'emprunt en $t=1$, l'emprunteur et sa banque (ou banque interne) obtiennent un signal parfait sur le revenu généré par le projet en $t=2$. Les autres banques (les banques externes) ne perçoivent qu'un signal bruité. Il existe donc une asymétrie d'information entre prêteur interne et prêteur externe. Si le projet est solvable de manière certaine en $t=2$, la banque interne informée de cet état devrait proposer un taux d'intérêt sans risque r_f . Les banques externes, non informées, proposent elles un taux $r_f + \beta$ (où β constitue la prime de risque). A l'équilibre, la banque interne peut adopter un comportement opportuniste et offrir un taux $r_f + \beta$ qui lui permet de garder son client tout en l'expropriant. Sharpe (1990) montre donc que l'avantage informationnel de la banque principale peut conduire la création d'un pouvoir de monopole, ou de hold-up, permettant de « capturer par l'information » l'entreprise cliente de longue date.

RAJAN (1992) complète ces analyses en étudiant le problème de l'aléa moral qui apparaît lorsque les banques financent des firmes en forte croissance. Dans un modèle multi-périodique, il montre que si une entreprise est dépendante d'une seule banque pour son financement, alors la banque peut exiger un remboursement après connaissance de l'état de la nature. Si la banque estime que la conjoncture rend le projet non rentable, elle peut renoncer ultérieurement à financer l'entreprise. Par contre, si le projet de l'entreprise se révèle profitable, la banque peut conditionner la poursuite du financement au partage de la VAN du projet à son profit. Compte tenu des coûts liés aux changements de banque (*switching cost*), les entreprises se trouvent prises en otage.

Un second problème se pose si les renégociations, possibles dans le cas de financements relationnels, deviennent systématiques. L'entreprise, qui n'est pas astreinte à un budget fixe, mais à un budget constamment augmenté par l'addition de crédit supplémentaire, a donc une « contrainte budgétaire atténuée » (*soft-budget constraint*) selon l'expression de KORNAI (1980). DEWATRIPONT et MASKIN (1995) appliquent ce cas au financement relationnel et montrent que les banques sont souvent obligées de renégocier ex post les contrats de prêts, même si la situation de l'emprunteur exige une liquidation. Sachant que la menace de la liquidation n'est pas crédible, les anciens clients se trouvent dans un rapport de force favorable pour faire valoir leurs intérêts aux dépens de ceux du prêteur.

Lorsqu'ils savent par exemple, qu'en toutes circonstances, la liquidation de leurs actifs rapportera moins que la poursuite de leur activité, ils peuvent être amenés à adopter, ex ante, des comportements inefficients vis-à-vis du risque, à prendre des libertés avec leurs engagements, à sous optimiser leurs décisions, à s'octroyer des avantages personnels, etc.

Une relation trop étroite avec les entreprises emprunteuses peut également entraîner une baisse de la vigilance des banques et altérer leur objectivité. UDELL (1989) insiste sur ce point : la bonne réputation d'une entreprise emprunteuse, qui découle de sa bonne santé financière passée, peut entraîner un relâchement de la surveillance des banques. DEMEZA et SOUTHEY (1996) traitent également de ce problème en montrant que les individus sont enclins à surestimer la probabilité d'un succès lorsque les événements semblent être sous leur propre contrôle. Ainsi, un banquier qui a accordé un prêt serait tenté de minimiser la probabilité d'un échec. Cette étude entre le cadre de travaux de psychologie cognitive qui ont élaboré une certaine théorie de la « myopie au désastre » dans le secteur bancaire (GUTTENTAG et HERRING, 1986). Cette théorie montre une tendance systématique des dirigeants bancaires à faire preuve d'un excès d'optimisme et d'une sous-estimation des risques de défaut dans les périodes de croissance et d'euphorie boursière ou immobilière, minimisant les risques inhérents à un retournement conjoncturel.

A l'inverse, les banques peuvent parfois adopter des comportements trop prudents qui peuvent affecter l'innovation et la croissance des entreprises (MORCK et NAKAMURA, 1999).

ALLEN et GALE (2001) rejoignent cette idée et considèrent que les banques sont moins efficaces dans le financement d'entreprises innovantes qui opèrent nécessairement dans des environnements non standard. En effet, les entreprises souhaitant financer des projets innovants sont caractérisées par une incertitude forte concernant leur rentabilité à long terme. La décision de financer ou non ces entreprises est donc complexe et des diversités d'option peuvent exister. Dans le cas d'un financement relationnel (considéré comme une coalition d'investisseurs), les divergences d'opinion peuvent engendrer des coûts de désaccord entre les agents participants à la coalition. Ces coûts peuvent devenir tellement importants que les agents préfèrent ne pas financer le projet et quitter la coalition. A l'inverse, dans le cadre d'un financement par le marché, les agents décident du financement de manière totalement autonome. Ainsi, s'il y a incertitude sur la nature des rendements du projet financé, le marché représente la forme de financement la plus efficace.

1.3. Le financement relationnel et l'impact pour les entreprises emprunteuses

Jusque-là, les développements menés dans le cadre de ce travail se sont positionnés tantôt du côté l'offre de crédit (des prêteurs), tantôt du côté de la demande de crédit (des entreprises), et ce afin de caractériser la relation d'endettement dans sa globalité et de saisir les motivations de chaque partie. A l'issue des échanges d'arguments présentés plus haut, la

question qui se pose finalement est de savoir si le financement relationnel a un impact réel sur les entreprises. En abordant le sujet du point de vue de la firme emprunteuse (PME), les études empiriques passées en revue s'intéressent plus précisément à deux questions : le financement relationnel permet-il d'assouplir les conditions du crédit aux entreprises ? Et permet-il d'améliorer la performance de ses entreprises ?

1.3.1. L'impact de l'intensité du financement relationnel sur les conditions du crédit

Afin de tester les bénéfices du financement relationnel pour les entreprises, les travaux empiriques mesurent l'impact de l'intensité de la relation banque-entreprise (sa durée et l'étendue des services offerts) sur les conditions de crédit (disponibilité, garanties demandées et taux d'intérêt appliqués).

1.3.1.1. Le financement relationnel et accès aux crédits

Selon la théorie bancaire classique, la relation de clientèle permet à la banque d'accumuler des informations sur la qualité de crédit des entreprises, et donc de réduire la sélection adverse. Pour PETERSEN et RAJAN (1995) notamment (dans la première partie de leur argumentation), une telle relation rend possible les lissages inter-temporels des termes du contrat de prêt : les banques assoupliraient leurs conditions au départ, pour financer des emprunts qui ne sont pas rentables pour elle à court terme, mais qui peuvent le devenir si la relation avec l'emprunteur dure assez longtemps. Ceci entraînera une réduction des risques de sélection adverse et donc du rationnement des crédits. Les résultats empiriques obtenus par PETERSEN et RAJAN (1994), sur la base du National Survey of Small Business Finance (NSSBF) pour l'année 1988, confirment cette théorie.

Les études qui ont suivi confirment toutes que la disponibilité du crédit s'améliore avec la durée et l'étendue des relations. Sur la base des données du NSSBF 1993, Cole (1998) trouve, par exemple, que les banques sont plus à même d'offrir des crédits aux entreprises avec lesquelles elles étaient en relations. Le bénéfice du financement relationnel est toutefois très vite obtenu, puisque l'impact sur la disponibilité du crédit diminue avec le temps, et qu'au bout d'un certain nombre d'années, le temps n'est plus un facteur d'amélioration. ANGELINI, DI SALVO et FERRI (1998) testent la relation sur des données relatives aux sociétés italiennes pour l'année 1995, et mesurent la disponibilité du crédit à partir d'un questionnaire pour savoir si les entreprises souhaitent des emprunts additionnels au taux d'intérêt actuel. Il ressort des résultats

que, si les firmes sont en relation récente avec la banque (depuis moins de trois ans), elles ont plus de risque d'être rationnées. ELSAS et KRAHNEN (1998) recourent aux dossiers de crédit en faveur de moyennes entreprises allemandes, et identifient pour chaque relation le statut de la banque (*housbank* ou non). Les auteurs approchent la disponibilité des crédits par le rapport entre le montant total des dettes consenties par la banque et l'endettement total de la firme et montrent que les *housbank* offrent une assurance de liquidité contre les chocs ponctuels qui pourraient affecter l'emprunteur. Toutefois, si la détérioration de la qualité de l'emprunteur est plus importante, les *housbank* ne fournissent pas de crédits additionnels. Une autre étude sur le cas de l'Allemagne est proposée par LEHMANN et NEUBERGER (2001). Sur la base des dossiers de crédit des banques, elle confirme que la durée de la relation accroît la disponibilité des crédits. L'étude analyse également l'impact des interactions sociales entre l'agent de crédit et le dirigeant de l'entreprise pour montrer, sur la base de quatre séries de questionnaires, que la confiance a un impact positif sur la disponibilité des fonds. CHAKRABORTY, FERNANDO et MALLICK (2002) adoptent une approche différente : pour chaque entreprise, ils comparent les montants limites des lignes de crédit obtenues à travers différentes banques (les hétérogénéités fixes et non observées des firmes sont ainsi contrôlées). Les résultats indiquent que les montants limites de crédit obtenus par les petites entreprises américaines croissent avec la durée des relations et les autres services offerts par la banque. Sur la base d'un questionnaire conduit en 2000 auprès de 296 sociétés belges, DE BODT, LOBEZ et STATNIK (2005) étudient les déterminants de la probabilité de rationnement de crédit, et trouvent une relation positive entre la disponibilité du crédit et la durée de la relation banque/entreprise.

Comme l'attestent ces études, la question de la disponibilité du crédit se pose essentiellement pour les petites et moyennes entreprises qui peuvent souffrir des problèmes de rationnement du crédit. Mais elle peut également concerner les grandes sociétés ayant un éventail de choix de financement plus large. En effet, FAULKENDER et PETERSEN (2006) montrent que, parmi les grandes firmes cotées, celles qui sont les moins transparentes (par exemple celles dont les emprunts obligataires ne sont pas notés) ont un taux d'endettement 30% inférieur aux autres. Les auteurs voient en cela un potentiel problème de rationnement du crédit. BHARATH et al. (2008) étudient également le rôle de la relation de clientèle pour de grandes entreprises cotées. En utilisant la taille de l'emprunt comme mesure de l'accès à la dette, ils trouvent que les financements relationnels obtenus par les grandes firmes sont 1 à 2% plus important que les financements transactionnels conclus par ces mêmes entreprises.

Il semble donc que l'accès au financement est facilité si les entreprises (grandes ou petites) entretiennent des relations personnalisées avec leur banque.

1.3.1.2. Le financement relationnel et demande de garanties

Si l'impact de la relation de clientèle sur la disponibilité du crédit est sans équivoque, celui sur la demande de garanties est plus ambigu. En effet, les travaux soulèvent la question de la compatibilité entre la détention par les banques de garanties et l'exercice d'un contrôle effectif des emprunteurs : certains considèrent que les garanties et le monitoring sont des substituts (MANOVE, PADILLA et PAGANO, 2001), alors que d'autres pensent qu'ils sont complémentaires (RAJAN et WINTON, 1995 ; LONGHOFER et SANTOS, 2000). Dans le premier cas, les banques en relation étroite avec les entreprises qu'elles financent n'ont pas besoin de garanties puisqu'elles connaissent leurs clients et qu'elles les surveillent. Dans le deuxième cas, cette activité de contrôle doit être complétée par des garanties, donc la relation de clientèle ne devrait pas avoir d'impact sur la demande de garanties.

Les résultats empiriques diffèrent selon la mesure de l'intensité de la relation banque/entreprise emprunteuse. L'étendue des services offerts par la banque a un impact positif sur la demande de garanties (ELSAS et KRAHNEN, 1998 ; DEGRYSE et VAN CAYSEELE, 2000 ; LEHMANN et NEUBERGER, 2001 ; MENKHOF, NEUBERGER et SUWANAPORN, 2006), alors que la durée a un effet négatif (BERGER et UDELL, 1995 ; HARHOFF et KÖRTING, 1998 ; DEGRYSE et VAN CAYSEELE, 2000 ; LEHMANN et NEUBERGER, 2001 ; BODENHORN, 2003 ; BHARATH et al., 2008). Les deux variables relationnelles n'offrent donc pas les mêmes services : la première (étendue des relations) permet certes d'obtenir des informations additionnelles sur l'entreprise emprunteuse, mais ne couvre pas contre les risques, et ne peut donc pas se substituer à la demande de garanties ; la seconde (durée des relations) permet, par contre, d'accumuler des informations dans le temps, particulièrement utiles pour évaluer les risques et instaurer une relation de confiance, qui pourrait remplacer la demande de garanties. Ce dernier argument est surtout valable pour les garanties personnelles, qui semblent décroître avec la durée de la relation, au détriment des garanties réelles (POZZOLO, 2004), et lors de la mise en place de lignes de crédit plutôt que d'autres types d'emprunts (CHAKRABORTY et HU, 2006).

1.3.1.3. Le financement relationnel et taux d'intérêt appliqués

L'effet du financement relationnel sur les taux d'intérêt n'est pas, non plus, très clair.

En effet, sur le plan théorique, deux arguments s'affrontent. Le premier, qui relève de la théorie bancaire classique, prédit une baisse des taux d'intérêt avec la durée de la relation puisque les banques accumulent de l'information dans le temps. Le second, au contraire, anticipe une hausse des taux d'intérêt du fait du hold-up des banques (SHARPE, 1990) et du lissage des termes du contrat de prêt dans le temps (PETERSEN et RAJAN, 1995). Donc, les résultats empiriques divergent.

PETERSEN et RAJAN (1994) ne trouvent aucune relation significative entre les taux d'intérêt appliqués à l'ensemble des crédits octroyés aux entreprises américaines et la durée des relations bancaires. BERGER et UDELL (1995) recourent à la même base de données que PETERSEN et RAJAN (1994), à savoir le NSSBF/1988, mais limitent leur échantillon aux seules lignes de crédit, puisque ce type d'engagement de la banque a plus de chance d'être un financement relationnel. Ils montrent alors que, plus la relation de clientèle est longue, moins les taux d'intérêt demandés sont élevés. En adoptant une perspective historique (à travers l'analyse des contrats de prêt conclus par les banques américaines depuis 1855), BODENHORN (2003) confirme également que la durée de la relation réduit les coûts des emprunts pour les entreprises. ATHAVALE et EDMISTER (2004) adoptent également une démarche originale puisque, pour éviter de recourir à une mesure (forcément imparfaite) de l'intensité de la relation, ils étudient les variations des taux appliqués par la même banque américaine, au même client. Ils trouvent alors que les taux d'intérêt du second emprunt diminuent par rapport au premier. BHARATH et al. (2008) concentrent leur attention sur les grandes entreprises, et montrent que, en moyenne, les emprunts répétés auprès d'une même banque contribuent à baisser les *spreads* de crédit d'environ 10 à 15 points de base. Cette réduction est plus prononcée pour les sociétés opaques (sur le plan informationnel), ce qui confirme que les financements relationnels permettent de limiter les asymétries d'informations.

Néanmoins, les avantages de ce type de financement en terme de taux deviennent insignifiants pour les firmes classées parmi les 30% plus grandes (en terme de total actif) de l'échantillon, et parmi celles dont les emprunts obligataires sont notés, ou encore celles qui font partie de l'indice S&P 500.

Alors que les travaux conduits aux Etats-Unis continuent à produire les mêmes résultats, à savoir que le financement relationnel réduit les asymétries d'information donc les taux d'intérêt (UZZI, 1999 ; BLACKWELL et WINTER, 1997 ; BERGER et UDELL, 2002 ; BRICK et PALIA, 2007 ; BHARATH et al, 2007), ceux réalisés en Europe divergent sur ce point. Sur le marché italien, les résultats d'ANGELINI, DI SALVO et FERRI (1998) seraient en faveur de

la théorie de la capture informationnelle des entreprises : les banques tendent à augmenter leur taux d'intérêt avec la durée de la relation avec les clients ; les banques de coopératives appliquent également des taux plus élevés avec le temps, à l'exception des crédits consentis aux membres de la coopérative. L'étude de POZZOLO (2004) confirme un tel comportement des banques italiennes. DEGRYSE et VAN CAYSEELE (2000) trouvent également que les taux d'intérêt appliqués par l'une des plus grandes banques belges (sur la base de données sur 17 429 crédits octroyés) augmentent avec la durée de la relation. Des résultats similaires sont reproduits par DEGRYSE et ONGENA (2005). De telles pratiques de la part des banques n'ont pas été mises en évidence en Allemagne : selon les travaux de ELSAS et KRAHNEN (1998), les taux appliqués par les *housebanks* et les autres banques sont les mêmes, sans aucun effet de différenciation des prix dans le temps. D'après l'étude de HARHOFF et KÖRTING (1998), dans laquelle l'intensité de la relation est notamment mesurée à partir d'un questionnaire auprès de 1.509 petites et moyennes entreprises allemandes, les taux d'intérêt ne sont pas affectés par la durée de la relation entre les banques et les entreprises. LEHMANN et NEUBERGER (2001) et Lehmann, NEUBERGER et RATHKE (2004) aboutissent sensiblement aux mêmes conclusions.

Les études concordent cependant pour dire que la multiplicité des services offerts réduit les taux d'intérêt appliqués par les banques (MIARKA, 1999 ; DEGRYSE et VAN CAYSEELE, 2000 ; STERB et al, 2002 ; DEGRYSE et ONGENA, 2005 ; BHARATH et al, 2007 ; MENKHOF et SUWANAPORN, 2007). Drucker et Puri (2005) s'intéressent plus particulièrement à l'offre de services commerciaux (prêts) et d'investissement (souscriptions de titres), et montrent que les firmes qui recourent simultanément aux deux services auprès de leur banque bénéficient de taux d'intérêt plus faibles. Les synergies entre les différentes activités permettent donc aux banques de réaliser des économies d'envergure (notamment dans la recherche d'informations), et de les répercuter par la suite sur les taux.

1.3.1.4. Le financement relationnel et conditions jointes

Les études empiriques passées en revue considèrent, que la détermination des taux d'intérêt est faite indépendamment des décisions sur les niveaux de garanties ou la disponibilité des crédits. Pourtant, le financement relationnel soulève l'ensemble de ces décisions conjointement. Certains articles tentent donc d'analyser l'impact du financement relationnel sur les trois éléments simultanément, afin de tenir compte des interdépendances entre les termes du contrat. Ils sont alors confrontés aux problèmes d'identification des variables instrumentales qui affectent, par exemple, les taux d'intérêt mais pas les garanties.

DENNIS, NANDY et SHARPE (2000) proposent un modèle à quatre équations, avec comme variables à expliquer le taux d'intérêt, les garanties, les frais et la maturité, estimées pour un échantillon de 2.634 contrats de crédit revolving. Mais, parmi ces quatre variables, ils n'en étudient finalement que deux simultanément, pour montrer que les taux d'intérêt augmentent lorsque la relation entre la banque et l'entreprise se développe. HANLEY et CROOK (2005) considèrent explicitement la substitution entre taux d'intérêt et garanties, spécifiés dans 1.409 contrats de crédit commerciaux offerts par une banque commerciale anglaise en 1998. Sur la base d'un système à deux équations (pour expliquer niveau des garanties et des taux d'intérêt), ils trouvent que les taux d'intérêt croissent lors des crédits suivants, c'est-à-dire lorsque la relation de clientèle est établie. Outre l'interprétation classique liée à une possible capture informationnelle de la part de la banque, HANLEY et CROOK (2005) proposent une autre explication : à un niveau donné de garanties, les banques peuvent augmenter les taux d'intérêt lorsque les entreprises recourent à d'autres emprunts, afin de compenser la dilution de la valeur des garanties et les risques additionnels. BRICK et PALIA (2007) utilisent également à un système d'équations simultanées pour tenir compte de l'endogénéité entre garanties et taux d'intérêt. Les résultats indiquent que la durée de la relation Banque-Entreprise a un impact à la fois sur la probabilité d'exiger des garanties et sur le niveau des taux d'intérêt ; cependant, l'impact est relativement faible. Les résultats confirment aussi le lien entre les termes du contrat de crédit puisque les garanties ont un effet statistiquement significatif sur les taux. Enfin, BHARATH et al. (2008) recourent à des variables instrumentales pour mesurer les déterminants joints des *spreads*, des maturités et des garanties. Ils montrent que le financement relationnel continu à être associé à des taux plus faibles, des garanties moins importantes et des maturités plus courtes (pour les emprunteurs de moins bonne qualité).

1.3.2. L'impact d'autres variables sur les conditions du crédit

Outre la durée et l'étendue des services offerts, développés de manière extensive dans la littérature, d'autres éléments peuvent caractériser l'intensité du financement relationnel. C'est le cas, par exemple, de la proximité géographique entre l'entreprise emprunteuse et sa banque, du nombre de relations bancaires que la firme entretient et de la structure concurrentielle du marché bancaire. Tour à tour, ces nouvelles variables sont mises à validation empirique afin de tester leur impact sur les conditions du crédit.

1.3.2.1. Distance physique et conditions du crédit

Le modèle de différenciation spatiale proposé par SALOP (1979) laisse penser que la distance physique (entre une entreprise emprunteuse et sa banque) est un facteur important pour mesurer l'intensité du financement relationnel. En effet, la proximité géographique améliorerait la collecte d'information (COVAL et MOSKOWITZ, 2001) et le monitoring (ALMAZAN, 2002) des banques, puisqu'elle favorise les interactions en face-à-face, renforce la connaissance de l'environnement local, limite les coûts additionnels de communication ou de transport, etc. Or, la distance physique qui sépare les banques des entreprises emprunteuses a augmenté aux Etats-Unis (CYRNAK et HANNAN, 2000 ; PETERSEN et RAJAN, 2002 ; WOLKEN et ROHDE, 2002 ; BUCH, 2005), plus particulièrement pour les grandes banques (BERGER et al, 2005). Selon PETERSEN et RAJAN (2002), c'est le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication qui a permis aux banques de surmonter les obstacles de l'éloignement géographique, de prêter à des entreprises plus éloignées et de se disputer les marchés locaux de manière tout aussi vigoureuse. Certains travaux ont donc étudié l'impact de la distance entre banque et entreprise, sur les conditions du crédit : dans le cadre d'un financement relationnel, les taux d'intérêt diminueraient avec la distance puisque les banques doivent offrir des conditions de financement plus avantageuses que leur concurrentes implantées localement (DEGRYSE et ONGENA, 2005 et 2007 ; HAUSWALD et MARQUEZ, 2006) ; par contre, la distance n'aurait pas d'effet sur la disponibilité des crédits (DEGRYSE et ONGENA, 2005 ; KENNETH et LUNDBERG, 2005). L'implantation locale jouerait néanmoins davantage pour les petites et moyennes entreprises ; les grandes firmes, plus attirées par les services financiers sophistiqués que par les services de proximité, entrent plus souvent en relation avec des banques éloignées d'elles géographiquement.

1.3.2.2. Nombre de relations bancaires et conditions du crédit

Les conditions du crédit peuvent également être influencées par le nombre de banques avec lesquelles les entreprises sont en relation. En effet, la multi-bancarisation peut exercer une pression sur les taux d'intérêts, réduisant la rente de monopole informationnel que peuvent s'octroyer les banques (RAJAN, 1992 ; VON THADDEN, 1998). Cependant, les résultats empiriques quant à l'impact du nombre de relations sur les taux d'intérêt sont mitigés : certains confirment l'hypothèse de RAJAN (1992) en montrant que les taux diminuent avec la multi-bancarisation (REPETTO, RODRIGUEZ et VALDES, 2002 ; MENKHOFF et SUWANAPORN, 2007 ; QIAN et STRAHAN, 2007). Alors que d'autres ne trouvent aucun effet (MACHAUER et WEBER, 2000 ; COSCI et MELICIANI, 2002). Ou bien l'effet inverse

(PETERSEN et RAJAN, 1994 ; D'AURIA, FOGLIA et MARULLO-REEDTZ, 1999 ; SHIKIMI, 2005 ; HERNANDEZ et MARTINEZ, 2006).

Au demeurant, RAJAN (1992) précise que la multi-bancarisation peut constituer « une arme à double tranchant » car, en réduisant la valeur de l'information acquise par chaque banques et en accentuant la concurrence entre elles, elle peut entraîner une « malédiction des vainqueurs » (*winner's curses*). Lorsque les banques sont mises en concurrence, chacune d'elles craint de prêter à une entreprise que les autres banques, en fonction de leur propre information, auraient déjà jugée peu solvable. Chaque établissement est finalement amené à sélectionner plus sévèrement les emprunteurs qu'il ne l'aurait fait en situation de monopole, ce qui limite les crédits disponibles. Pourtant, le modèle de DETRAGUIACHE, GARELLA et GUIISO (2000) prédit l'effet inverse : l'accroissement du nombre de banques avec lesquelles une entreprise a des relations accroît de façon quelque peu mécanique la probabilité que, lorsque la firme souhaite un refinancement, au moins une banque informée est en mesure de lui offrir les fonds désirés. La multi-bancarisation offrirait alors une assurance contre les chocs ponctuels de liquidité de l'entreprise. Evidemment, puisque la littérature théorique diverge sur ce point, les résultats empiriques font de même : la disponibilité du crédit pourrait s'améliorer avec le nombre de relations bancaires (COSCI et MELICIANI, 2002 ; SHIKIMI, 2005 ; TIRRI, 2007), ou se détériorer (ANGELINI, DI SALVO et FERRI, 1998 ; HARHOFF et KÖRTING, 1998 ; COLE, 1998 ; DE BODT, LOBEZ et STATNIK, 2005).

1.3.2.3. Structure concurrentielle du marché bancaire et conditions du crédit

La structure concurrentielle du marché bancaire (généralement mesurée à partir de l'indice de concentration de HERFINDAHL-HIRSCHMAN) peut aussi avoir un impact sur les conditions du crédit. La littérature sur le sujet offre deux théories concurrentes elles aussi : alors que pour les tenants de la notion de « pouvoir de marché » (BOOT et THAKOR, 2000 ; ELSAS, 2005), la concentration limite l'accès des entreprises au crédit, pour les défenseurs de « l'hypothèse informationnelle » (PETERSEN et RAJAN, 1995 ; DELL'ARICCIA et MARQUEZ, 2005), c'est le contraire. La majorité des études empiriques confirment la deuxième théorie (PETERSEN et RAJAN, 1994 et 1995 ; SCOTT et DUNKELBERG, 2001 ; SCOTT, 2003 ; ZARUTSKIE, 2004), mais certains ne trouvent aucun effet (ANGELINI, DI SALVO et FERRI, 1998 ; CAVALLUZZO, CAVALLUZZO et WOLKEN, 2002 ; SHIKIMI, 2005). De même, l'impact de la concentration sur les taux d'intérêt est généralement positif (à l'exception des résultats de PETERSEN et RAJAN, 1995).

Cependant, les conclusions qui peuvent être tirées de ces études sont limitées, dans le sens où elles testent l'effet direct de la concurrence sur les éléments contractuels ou non du crédit, sans tenir compte des interactions possibles avec les autres conditions.

D'autres contributions testent l'impact des fusions et acquisitions (F&A) sur le marché bancaire sur la disponibilité des crédits aux petites et moyennes entreprises. BERGER et UDELL (2002) proposent une revue des principaux résultats de cette littérature. En résumé, plusieurs études montrent que les F&A qui impliquent des organismes bancaires de grande taille réduisent de manière substantielle les crédits accordés aux petites et moyennes entreprises (SAPIENZA, 2002). Néanmoins, ces effets sont généralement compensés par la réaction des autres banques sur le même marché local, qui multiplient leurs offres de financements relationnels (BERGER et al. 1998). Ainsi, l'effet global des F&A sur la disponibilité du crédit est encore non résolu. DEGRYSE et ONGENA (2005) étudient l'impact des fusions sur la probabilité d'interrompre un financement relationnel. Ils trouvent que les emprunteurs de la banque acquéreuse ont moins de risque de perdre leur financement relationnel, que ceux de la banque cible. Ces résultats suggèrent que les fusions ont un impact hétérogène sur le financement relationnel puisque certaines relations Banque-Entreprises peuvent s'affaiblir, alors que d'autres peuvent se renforcer³.

1.3.3. L'impact du financement relationnel sur la performance des entreprises

En dépit des effets pervers du financement relationnel (hold-up, contrainte budgétaire atténuée, myopie au désastre, etc.), les études empiriques semblent confirmer que les bénéfices dépassent les coûts, et que ce type de relation est créateur de valeur. Mais, le rôle asymétrique joué par les deux parties en relation suggère que la valeur créée bénéficie plus directement au prêteur. Néanmoins, si ce dernier accepte de la transmettre ou de la partager avec l'emprunteur (à travers notamment l'offre de taux d'intérêt plus faibles, la proposition de termes contractuels plus flexibles, etc.), la relation peut également être créatrice de valeur pour l'entreprise, et devrait se refléter dans sa performance globale. C'est ce que certains travaux tentent de mesurer, en comparant les performances des firmes qui entretiennent des relations étroites avec leur(s) banque(s), à celles qui ne le font pas.

³ Berger et al. (2008) élargissent ces discussions et testent l'impact de la structure de propriété des banques indiennes (étrangère, étatique ou privée) sur les relations de clientèle. Les résultats semblent indiquer que les banques étrangères entretiennent essentiellement des relations avec les firmes les plus transparentes. En outre, les entreprises en contact avec ces banques tendent à établir de multiples relations bancaires, alors que celles en relation avec des banques étatiques interagissent avec un nombre moins important de banques.

Certaines études vont plus loin, en testant l'effet sur les firmes de la participation active des banques dans leur gouvernance.

1.3.3.1. Financement relationnel et performance des entreprises

Les premiers travaux sur le sujet se situent au Japon. Suzuki et Wright (1985) suggèrent que les firmes japonaises ont moins de risques de connaître des difficultés si elles entretiennent des relations proches avec leur banque principale. HOSHI, KASHYAP et SCHARFSTEIN (1990) approfondissent cette idée et montrent que les entreprises japonaises cotées, en relations proches avec leurs banques (c'est à dire membres du même *keiretsu*), investissent et accroissent leur chiffre d'affaires de manière plus importante suite à une période de difficultés financière. Ils laissent donc penser que les banques soutiennent plus intensément les entreprises en difficulté appartenant au même *keiretsu*⁴. Plusieurs contributions viennent néanmoins nuancer les vertus de ce modèle. WEINSTEIN et YAFEH (1998), par exemple, trouvent que les entreprises en relations étroites avec une banque principale, ont certes un meilleur accès aux capitaux et sont moins rationnées, mais elles ont tendance à :

- Employer des stratégies de croissance conservatrices et lentes et à croître de manière moins rapide ;
- Recourir à des processus industriels à plus forte intensité capitalistique (toute chose égale par ailleurs) et ;
- Engendrer des profits plus faibles.

Selon WEINSTEIN et YAFEH (1998), les banques au Japon s'approprient la plupart des bénéfices du financement relationnel. RAJAN et ZINGALES (1998) contestent également l'interprétation des résultats de HOSHI, KASHYAP et SCHARFSTEIN (1990) : selon eux, ces résultats illustrent davantage le laxisme des banques japonaises qui continuent à financer des entreprises en déclin, puisqu'ils font noter que, dans l'étude de HOSHI, KASHYAP et SCHARFSTEIN (1990), les entreprises appartenant à un *keiretsu* ont un *Q* de Tobin inférieur à celles qui n'entretiennent pas de relations étroites avec leurs banques. Au demeurant, dans les années 90, certaines banques japonaises, dont l'assise capitalistique était insuffisante, ont soutenu des entreprises dont les chances de redressement étaient à l'évidence minimales (PEEK et ROSENGREN, 2005). D'où l'émergence de véritables firmes « zombies » selon l'expression même de HOSHI (2006) et d'autres.

⁴ En outre, Kang, Shivdasani et Yamada (2000) mettent en évidence une réaction positive du marché aux annonces d'acquisition faite par les firmes membres de *keiretsu*.

Les études menées sur d'autres marchés sont plus mitigées. En Allemagne par exemple, les résultats d'AGARWAL et ELSTON (2001) ne décèlent aucune relation significative entre l'étroitesse des liens Banques-Entreprises et la rentabilité ou la croissance des entreprises. Sur le même marché, CHIRINKO et ELSTON (2006) aboutissent sensiblement aux mêmes résultats. En Espagne, également, les entreprises qui entretiennent une relation bancaire exclusive ont une rentabilité plus faible MONTORIOL GARRIGA (2006). Pourtant, DEGRYSE et ONGENA (2001) montrent que les sociétés norvégiennes, en relations durables avec leurs banques, sont plus performantes et rentables. Les travaux conduits en Thaïlande confirment aussi ces observations (LIMPAPHAYOM et POLWITON, 2004 ; FOK, CHANG et LEE, 2004). De même, une étude récente conduite aux Etats-Unis, laisse penser que le *monitoring* des banques est créateur de valeur pour les entreprises (qui affichent un *Q* de *Tobin* supérieur), et fait dire aux auteurs que cette surveillance pourrait constituer une forme de gouvernance d'entreprise efficace (SHEPHERD, TUNG et YOON, 2007). Un certain nombre de recherche se sont justement penché sur ce dernier point, à savoir l'implication des banques dans la gouvernance et le capital des sociétés et son impact sur la performance de ces entreprises « contrôlées ».

1.3.3.2. Participation des banques et performance des entreprises

Outre le financement, les banques, dites universelles dans certains pays comme l'Allemagne⁵ ou le Japon⁶, peuvent également jouer un rôle direct auprès des entreprises, en prenant des parts dans leur capital ou en participant activement à leurs conseils d'administration. Certaines études se sont penchées sur l'impact de ce mécanisme direct de contrôle sur la performance des firmes. Le débat est alors ouvert.

Certains y voient une incitation supplémentaire pour les banques à contrôler les sociétés qu'elles financent, mais également un moyen pour elles d'accéder plus facilement à des informations sensibles et de promouvoir leurs propres activités, soit en tant que banques commerciales (en offrant plus de financement aux entreprises), soit en tant que banques d'investissement (en offrant plus de services de conseil aux entreprises). Cela bénéficie

⁵ La banque « maison » allemande (*Hausbank* pour les PME et *Dominierende Bank* pour les grandes entreprises) a longtemps été caractérisée par l'étroitesse de ses liens avec l'industrie qui lui a permis, au terme d'une relation stable, de devenir une composante solide de l'actionnariat des entreprises.

⁶ La complexité des participations croisées au Japon, au sein de *keiretsu* dont les banques sont membres, explique l'activisme de ces dernières auprès des entreprises : elles ne se contentent pas de financer les sociétés, mais détient également des parts dans leurs fonds propres et se trouve en mesure de placer des représentants dans des postes de direction stratégiques. Pourtant, dans ce pays, les banques ne sont pas autorisées à détenir plus de 5% du capital de la firme. Dans les faits, la participation de plusieurs banques dépasse souvent cette limite, puisque les filiales de trusts bancaires ne sont pas concernées par cette restriction (LI et al, 2006).

évidemment aux banques, qui améliorent leurs revenus, mais pourrait également être favorable aux firmes qui se voient offrir des crédits supplémentaires et les services éclairés d'un expert.

Mais selon d'autres, la participation des banques exacerbe les problèmes d'agence à plusieurs niveaux. Au niveau de la banque tout d'abord, il existe des conflits d'intérêt entre les différentes fonctions qu'elle assure qui, au-delà même des problèmes de régulation, affectent l'efficacité des décisions. En particulier, le fait d'offrir du crédit à une entreprise et d'intervenir simultanément en capitaux propres peut conduire à une sous-optimisation des deux opérations. Le fait de détenir des actions d'une entreprise peut inciter à prolonger indûment une relation de crédit. Un autre conflit d'intérêt peut également exister entre la banque et actionnaires majoritaire de l'entreprise emprunteuse : la banque peut être incitée à ne pas exercer un contrôle effectif des dirigeants, notamment lorsque ceux-ci sont particulièrement généreux envers eux (BLACK et MOERSCH, 1998 ; WENGER et KASERER, 1998).

Enfin, un conflit d'intérêt peut opposer la coalition Banque-Entreprise aux autres partenaires (créanciers, fournisseurs, clients, employés, etc.) : les premiers peuvent faire croire aux seconds que l'entreprise est en difficulté (alors qu'elle est saine) afin d'obtenir des concessions (BERLIN, JOHN et SAUNDERS, 1996). A l'inverse, la coalition banque-entreprise peut créer une apparence trompeuse de solvabilité (alors que l'entreprise est en difficulté) qui peut faire durcir les conditions des autres partenaires et précipiter sa faillite⁷. Au final, un arbitrage entre les bénéfices et les coûts déterminait la participation des banques au capital ou au conseil d'administration des entreprises (KROSZNER et STRAHAN, 2001).

Un certain nombre d'études ont été conduites, essentiellement au Japon et en Allemagne, mais également aux Etats-Unis, pour mesurer l'effet de ce type de configuration sur la performance des entreprises⁸. Les études menées aux Etats-Unis montrent que les banques, qui siègent aux conseils d'administration des entreprises, sont essentiellement motivées par la promotion de leurs services d'expertise et de conseil, et ont un impact négatif sur le taux d'endettement des sociétés (BYRD et MIZRUCHI, 2005). GÜNER, MALMENDIER et TATE (2008) précisent qu'aux Etats-Unis, lorsque les banques participent aux conseils en offrant leur expertise financière, elles exercent une influence significative sur les décisions des entreprises, mais pas forcément dans l'intérêt des actionnaires. Il en résulte un effet négatif sur les Q de *Tobin* futurs

⁷ Cette dernière possibilité est battue en brèche par l'argument de RAJAN et WINTON (1995) selon lequel le signal favorable transmis par la dette bancaire retarde la faillite, plus qu'il ne l'accélère.

⁸ Il convient, encore une fois, de considérer les résultats de ces travaux avec précaution dans la mesure où ils n'ont pas tous pris en compte les effets de causalité inverse, ni l'ensemble des variables de contrôle.

de l'entreprise. Par ailleurs, GÜNER, MALMENDIER et TATE (2008) montrent que, dans un tel cas de figure, le financement externe des entreprises s'accroît, mais n'est pas forcément alloué de manière efficiente (puisque seules les firmes ayant une bonne qualité de crédit, mais de faibles opportunités d'investissement, en bénéficient). Au Japon, GIBSON (1995) et MORCK et NAKAMURA (1999) trouvent que la participation des banques dans le capital a un impact négatif en termes d'investissement et de performance des entreprises. Mais MORCK, NAKAMURA et SHIVDASANI (2000) nuancent ces résultats en montrant que la relation entre la participation des banques au capital et la valeur des entreprises (mesurée par le *Q* de Tobin) est non linéaire et pourrait être mitigée, voire nulle si la participation des banques est élevée. En Suisse, pays où les banques universelles sont également actives, LODERER et PEYER (2002) ne trouvent pas non plus d'impact significatif de la présence des banques dans les conseils sur le *Q* de Tobin des entreprises.

Les premières études conduites en Allemagne vantent les mérites de la participation des banques à la gouvernance des entreprises : selon CABLE (1985), GORTON et SCHMID (2000), LEHMANN et WEIGAND (2000) et EDWARDS et NIBLER (2000), elle aurait un impact positif sur la rentabilité et la performance des grandes entreprises. Ces résultats complèteraient donc ceux des travaux menés sur les PME, puisqu'ils suggèrent que les banques sont également des composantes importantes pour les grandes sociétés, qui ont également accès à d'autres sources de financement. Mais depuis ces études, certaines mesures ont été entreprises en Allemagne, et ont conduit les banques à se désengager progressivement de la gouvernance des entreprises⁹. Ces changements permettent, sur la base de données récentes, de voir si les banques allemandes contribuent toujours à créer de la valeur pour les actionnaires. MEYER et PRILMEIER (2006) mènent une étude d'événement sur la base d'un échantillon de 92 retraits de banques allemandes du capital de sociétés non financières cotées. Les résultats laissent penser que le marché allemand préfère les actionnaires de bloc pour surveiller les firmes, particulièrement lorsque ceux-ci sont non financiers. Plus précisément, le marché réagit de manière (positive) plus importante aux retraits des banques si de forts actionnaires de bloc, non financiers, sont présents et si les banques se défont également de leur droit de contrôle.

⁹ Les banques allemandes ont notamment la possibilité, depuis 2002, de se défaire de leurs participations dans certaines entreprises sans payer d'impôts sur les plus-values. La part moyenne des banques dans le capital des sociétés non financières a donc baissé de 4,1% en 1994 à 0,4% en 2005. Dans le même temps, le nombre de sièges occupés par les banques dans les conseils d'administration est passé de 9,6% à 5,6% et le nombre de conseils dans lesquels les banques sont représentées a décliné de 51% à 33% (DITTMAN, MAUG et SCHNEIDER, 2008).

DITTMAN, MAUG et SCHNEIDER (2008) analysent le rôle de 11 banques dans les conseils d'administration de 137 sociétés non financières allemandes, de 1994 à 2005, et trouvent que cette présence contribue à la baisse de la valeur des firmes. De plus, les banques n'utilisaient leurs sièges ni pour contrôler de manière plus efficiente les firmes, ni pour leur offrir des services d'expertises, ni encore pour les aider à surmonter leurs contraintes financières. La représentation aux conseils n'irait que dans les intérêts des banques. Les auteurs concluent que les changements institutionnels auraient contribué à priver le système financier allemand de l'un de ces traits distinctifs.

Après avoir présenté le concept du financement relationnel bancaire et son impact sur les conditions de crédit, nous présentons dans la deuxième section, les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel entre banque et entreprise (PME). Il s'agit des déterminants internes, externes et institutionnels.

Section 2 : Les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire

L'objet de cette section est de présenter, les déterminants tant internes qu'externes affectant la mise en place et le déroulement d'un financement relationnel bancaire. Pour des raisons de clarté, nous les avons regroupés en trois parties homogènes. Il s'agit des déterminants internes, externes et institutionnels. Avant cela, nous allons examiner d'abord, l'impact de la confidentialité des échanges d'informations réalisés durant la relation sur les équilibres d'investissement qui lui sont associés. Celle-ci peut, en effet, conduire à l'établissement de situations sous-optimales nées des comportements opportunistes soit de la banque, soit de l'entreprise, compromettant l'efficacité du financement relationnel. Nous abordons ensuite la manière dont la distance séparant les parties (Banque-Entreprise) influe sur la qualité de leur relation. Deux dimensions sont alors explorées : le nombre de niveaux hiérarchiques que doit traverser l'information produite au cours de la relation pour atteindre les différents nœuds de décision (la distance interne) puis l'éloignement spatial (géographique) entre l'entreprise et ses financeurs bancaires potentiels (la distance externe). Pour finir, nous exposons les différents déterminants institutionnels pesant sur la mise en place d'un financement relationnel bancaire. Aussi nous discutons tout d'abord des éléments influant sur l'incitation de la banque à entreprendre des actions d'investigation : volume d'affaires, concurrence et réglementation. Puis, nous abordons les effets des restructurations récentes du système bancaire à l'œuvre et l'évolution des règles prudentielles sur la possibilité de mise en place de solutions relationnelles aux problèmes d'asymétrie d'information.

2.1 Le financement relationnel : Confidentialité des échanges de l'information et équilibres d'investissement sous optimaux

2.1.1 Confidentialité des échanges de l'information et comportement opportuniste de la banque

Les principaux modèles de financement relationnel bancaire (SHARPE, 1990 ; Von THADDEN, 1995, 2004 ; RAJAN, 1992) reposent sur une base commune que nous reprenons ici de manière simplifiée. Ils considèrent un ensemble d'entreprises ayant chacune un projet à deux séquences à financer. Chaque étape nécessite un investissement indépendant et produit en fin de période un revenu aléatoire dépendant de la qualité de l'entreprise, bonne ou mauvaise. La probabilité de réussite aux différentes étapes est bien sûr plus importante pour celles de bonne qualité que pour celles de mauvaise qualité. La proportion d'entreprise de chaque type

est connue. Néanmoins, individuellement, celles-ci ne sont pas conscientes de leur risque propre. Pour financer ces investissements, elles ne peuvent recourir qu'au crédit bancaire. Elles font alors face à des banques neutres au risque et en concurrence, qui disposent d'un accès illimité aux fonds à un taux identique pour chaque période. En première période, aucune des banques ne connaît la qualité de l'entreprise à financer. Cependant, celle qui a prêté lors de la première séquence du projet, que l'on appellera banque interne ou relationnelle, observe parfaitement le revenu généré et en déduit la qualité de son client. Les banques n'y ayant pas participé, les banques externes, pour leur part, ne reçoivent qu'un signal bruité sur la qualité de l'emprunteur. En seconde période, les deux types de banque font des propositions de financement afin de participer à la seconde étape du projet. Ces propositions sont tarifées en fonction de l'information détenue au terme du premier contrat. L'entreprise choisie alors la plus intéressante pour elle.

A l'équilibre, compte tenu d'un phénomène de « malédiction du vainqueur », les banques externes se trouvent dans une situation défavorable les conduisant à s'abstenir de réaliser une offre réellement concurrentielle. En effet, quel que soit le niveau de la proposition réalisée par celles-ci, elle sera, si elle permet une rémunération minimum des risques engagés dans le financement, surpassée par celle émanant de la banque interne pouvant en connaissance de cause justement évaluer l'engagement. Si d'aventure une banque externe remportait l'enchère, elle le ferait nécessairement à des conditions de taux ne lui permettant pas de rémunérer correctement son risque. Dans ce cas, l'*anti sélection* joue fortement. La banque relationnelle se trouve au final dans une situation non concurrentielle en seconde période. Elle peut alors proposer un taux lui permettant de dégager une rente puisqu'elle est assurée de ne pas être confrontée à une offre concurrentielle crédible. L'entreprise dépendante du financement de cette banque se voit alors priver d'une partie importante de la valeur créée par le projet. C'est ce que la littérature nomme le « *Hold-up problem* ». Ce phénomène est d'autant plus problématique que, faute de réelle concurrence entre ces apports de fonds potentiels, l'entreprise reste durablement bloquée avec sa banque relationnelle. C'est le « *Lock-in effect* ». Anticipant cette situation peu enviable, l'entreprise, à l'occasion de la mise en œuvre de la seconde séquence, est incitée à réduire ses efforts et à adopter une politique de sélection de projet moins rigoureuse. Ce jeu, répété à l'infini, conduit à mettre en évidence une allocation des ressources durablement inefficace dans ce contexte.

SHARPE (1990) montre que ce problème peut être résolu à condition de permettre aux banques de développer une réputation sur le long terme. Dès lors, les banques relationnelles vont chercher à se prémunir d'un a priori négatif à leur sujet en s'engageant auprès de leurs clients à ne pas exploiter trop manifestement leur pouvoir de monopole informationnel au travers d'un contrat implicite. Cette promesse sera d'autant plus crédible que, si une banque y contrevient trop souvent et trop apparemment, l'information sur son comportement sera connue de l'ensemble d'entreprises potentiellement clientes qui se détourneront d'elle. Les banques relationnelles se contraindront donc à facturer leurs interventions à un tarif proche du prix optimal, compte tenu du risque des entreprises financées réduisant ainsi les distorsions dans le processus allocatif introduites par le phénomène de « *hold-up* ».

RAJAN (1992) propose, pour sa part, une autre solution. Il considère la possibilité pour l'entreprise de faire appel, en complément de la banque relationnelle, à des prêteurs transactionnels. Ceux-ci limitent par nature leurs interventions au seul apport de fonds et ne pratiquent aucun contrôle sur l'emprunteur. En effet, ne bénéficiant pas de la confidentialité des échanges d'informations assurée par l'accord implicite de long terme, ils souffrent d'un problème de passagers clandestins. Toute connaissance produite par eux étant par nature publique, ils ne peuvent réellement tirer profit de leur investissement dans sa création et y renoncent donc. Dans ce contexte, les entreprises vont déterminer leur structure d'emprunt en choisissant un mixte entre ces deux sources d'endettement, de manière à réduire la capacité de la banque relationnelle à extraire une rente de sa position de monopole informationnel sans pour autant trop réduire son incitation à contrôler son débiteur afin de réduire les problèmes d'*aléa moral*. Pour cela, les entreprises vont jouer sur deux facteurs fondamentaux : les niveaux d'emprunts initiaux auprès de ces deux sources ainsi que leurs priorités de recouvrement relatives en cas de difficultés. La concurrence ainsi introduite permet de restaurer l'incitation de l'entreprise à l'effort puisque la rente bancaire est réduite tout en ne décourageant pas complément la banque relationnelle à exercer son rôle de surveillance puisqu'elle continue à bénéficier de sa production d'information privée.

RAJAN (1992) est suivi dans sa démarche d'introduction de concurrence dans la relation bancaire par Von THADDEN (1995). Comme précédemment, celui-ci relève qu'après avoir acquis de l'information privée sur la qualité de l'emprunteur, la banque relationnelle est capable d'utiliser cette information pour extraire une rente. Cette possibilité peut distordre les incitations de l'entreprise et la conduire à un choix de projet d'investissement sous optimal.

Dans ces circonstances, Von THADDEN montre qu'établir une seconde relation peut restaurer la concurrence entre prêteurs et limiter la rente *ex-post* et donc rétablir les incitations de l'entreprise à un des choix d'investissements rigoureux.

Les études empiriques qui ont eu pour objet exclusif de tester la réalité de l'extraction de rente informationnelle de la part des banques dans le cadre d'un financement relationnel sont assez peu nombreuses à notre connaissance. Elles se regroupent en trois séries de travaux.

La première porte directement sur l'influence que peut avoir l'établissement de financements bancaires relationnels réguliers sur les choix d'investissement et financier des entreprises clientes. La principale étude dans le domaine est celle proposée par WEINSTEIN et YAFEH (1998). Sur des données concernant 700 entreprises industrielles japonaises sur la période 1977-1986, ils examinent la différence de performance existante entre les entreprises travaillant avec une banque principale importante et les entreprises indépendantes. Le choix de la période est ici intéressant, puisqu'elle inclut à partir des années 80 les débuts de la déréglementation des marchés financiers. Ceci permet de prendre en considération l'évolution des situations associées aux différentes réformes de l'époque. WEINSTEIN et YAFEH relèvent alors une moindre rentabilité ainsi qu'une moindre croissance des entreprises se finançant principalement de manière relationnelle comparativement à leurs pairs. Cet écart se résorbe lorsque l'entreprise réduit sa dépendance vis-à-vis de la banque. Ce dernier résultat permet de dégager deux causes à cette sous-performance. D'une part, compte tenu de l'absence de concurrence crédible sur le financement de son client, la banque principale est à même de détourner une grande partie des bénéfices tirés par celui-ci de l'accès facilité au financement qu'elle lui accorde. Elle multiplie ainsi contrats et services facturés au détriment de la rémunération des autres parties prenantes à l'entreprise. D'autre part, les entreprises engagées dans une démarche relationnelle avec leur banque adoptent des politiques d'investissement plus conservatrices, moins risquées, mais aussi moins rémunératrices en cas de réussite des projets associés. WEINSTEIN et YAFEH attribuent cet état de fait à l'influence déterminante de la banque principale sur les choix de son client. Celle-ci, en tant que créancier majeur, a tout intérêt à limiter la prise de risque de ce dernier. En effet, tributaire d'une rémunération fixe, elle ne bénéficie pas de surcroît d'un intérêt en cas de profits exceptionnels contrairement aux actionnaires qui disposent d'une rémunération variable. D'autres travaux renforcent ces conclusions. Ainsi, NAKATANI (1984) relève que les entreprises fortement liées à une banque croissent plus lentement, ont des profits plus faibles, mais moins volatiles que les entreprises indépendantes. HOSHI, KASHYAP et

SCHARFSTEIN (1990, 1991) soulignent, pour leur part, le fait que ces entreprises bien que moins contraintes vis-à-vis de la liquidité dans leurs décisions d'investissement n'affichent pas à ce sujet des niveaux d'engagement significativement plus importants que leur homologues. PINKOWITZ et WILLIAMSON (2001) apportent un élément de réponse à ce paradoxe. Ils relèvent un lien positif et significatif entre la détention de liquidités et l'importance de la banque principale dans le financement de l'entreprise. Il apparaît que la détention de liquidité est utilisée au profit de l'établissement de crédit à la fois pour créer un matelas de sécurité en cas de difficulté sur l'activité de son client et comme source de dépôts. Tout cela est réalisé au détriment d'un usage plus efficace de ces fonds au service des actionnaires.

La seconde série de travaux aborde sous un autre angle le problème de la rente informationnelle extraite par la banque relationnelle. Elle considère que l'importance du phénomène, s'il est réel, doit nécessairement conditionner la décision de l'entreprise de faire ou non perdurer le lien qui l'unit à sa banque. Ainsi, si la valeur associée à l'accès aux fonds facilité par la relation grandit avec le temps, et si l'entreprise est réellement limitée dans sa capacité à contracter avec des apporteurs de fonds externes concurrents, la probabilité de voir la relation se terminer devrait diminuer avec le temps. Ceci confirmerait alors la présence du *hold-up*. D'un autre côté, si les profits générés spécifiquement par la relation diminuent avec le temps compte tenu de la plus grande information publique disponible sur l'entreprise, et si les coûts de changement de banque deviennent ainsi non prohibitifs, la probabilité de voir la relation se terminer devrait augmenter avec le temps. Ceci irait alors à l'encontre de l'hypothèse de l'établissement durable d'une rente informationnelle. Aussi ces études s'attachent-elles à expliquer la durée de la relation associant banques et entreprises au travers de modèles de survie considérant différentes caractéristiques de ces dernières. Les structures les plus en asymétrie d'information, puisque devant le plus tirer bénéfice de la mise en place d'un financement relationnel, mais aussi être les plus susceptibles à la fois de subir le *hold-up* et de connaître les coûts de transfert les plus importants, devraient afficher des relations plus longues.

ONGENA et SMITH (2001) réalisent un test sur les entreprises du Oslo Stock Exchange. En effet, la réglementation norvégienne oblige les entreprises cotées sur ce marché à déclarer les banques avec qui elles travaillent le plus régulièrement. A partir de là, il est facile de relever les changements intervenus et de mesurer au bout de combien de temps de collaboration ils sont intervenus. Les auteurs relèvent alors que la probabilité de voir une relation s'achever augmente avec la durée de celle-ci ce qui suggère une diminution de sa valeur avec le temps. Par ailleurs,

ils notent que les entreprises les plus jeunes, les plus petites et celles qui sont le plus lourdement endettées maintiennent des relations plus courtes. En d'autres termes, les structures les plus susceptibles d'être dépendantes du financement relationnel le quittent le plus vite. Ces ruptures paraissent de plus avoir été principalement le fait des entreprises. Le contrôle sur ce dernier point est réalisé de manière à prendre en compte l'éventualité d'une contrainte de financement, d'une fusion ou de difficulté de la banque. Aucun de ces éléments n'a de pouvoir explicatif significatif sur les décisions observées. Les entreprises de l'échantillon ne semblent donc pas prisonnières de leur banque. Un autre résultat intéressant de cette étude porte sur la concurrence entre banques. Ainsi, il apparaît que les entreprises travaillant avec plusieurs banques ont tendance à rompre plus rapidement les nouvelles relations et à conserver les anciennes. Cela va dans le sens des propositions de RAJAN (1992) et de Von THADDEN (1995) selon lesquelles les relations implicites de long terme entre banques et entreprises sont créatrices de valeur à condition qu'il existe en leur sein une concurrence crédible.

FARINHA et SANTOS (2002), pour leur part, à partir d'une base de données de la banque centrale du Portugal reprenant le suivi d'engagement des différentes banques opérant dans le pays sur la période 1980-1996, analysent les raisons du passage d'un financement bancaire exclusif à un financement diversifié. Ils relèvent que pratiquement toutes les entreprises empruntent dans un premier temps auprès d'une seule banque puis augmentent progressivement le nombre de celles-ci. L'étude de la durée des relations uniques leur permet également de montrer que le passage à la multi-bancarisation devient plus probable avec le temps. Fréquemment, Plus les entreprises vieillissent, plus elles font appel à plusieurs banques. Ils notent que ce changement se réalise plus tôt à la fois pour celles bénéficiant de plus d'opportunités de croissance et pour celles affichant les plus faibles performances. L'analyse *ex post* des conséquences de ces changements révèle que les structures à haut niveau d'investissement investissent encore plus par la suite et que les structures les moins rentables continuent à l'être. Ces résultats appuient l'hypothèse de l'existence du phénomène de *hold-up* dans la mesure où, d'une part, les entreprises de bonne qualité semblent bénéficier de l'arrêt de l'exclusivité de la relation et, d'autre part, les entreprises de mauvaise qualité ne voient pas leur situation évoluer. En fait, les entreprises aux perspectives plus difficilement révélées publiquement apparaissent plus durablement cantonnées à un partenariat bancaire exclusif et donc potentiellement sujettes à *hold-up*. Néanmoins, ces études restent incapables d'observer la manière dont les prix et la quantité de crédit accordés changent durant la relation. De plus,

elles ne prennent pas en compte les autres types de services bancaires offerts aux consommateurs durant la relation. Elles sont donc limitées dans leurs conclusions.

Plus récemment, une dernière série de travaux s'est plus spécifiquement attachée à mettre en évidence l'aspect non linéaire de l'évolution du coût du crédit facturé par les banques relationnelles en fonction de l'importance du lien avec leurs clients. L'idée est la suivante. Les modèles théoriques de relation bancaire postulent, dans leur ensemble, que dans un premier temps les banques en concurrence vont faire des offres relativement attrayantes aux entreprises du marché de manière à les attirer et les engager dans une relation durable. Les taux alors proposés seront alors relativement peu élevés par rapport au risque de l'engagement sollicité. Dans un second temps, au travers de ses actions de surveillance, la banque ayant remporté les premiers contrats de financement acquiert de l'information privée et développe de ce fait un monopole lui permettant d'extraire une rente de sa situation privilégiée. Les taux alors facturés seront ainsi plus élevés que ceux que la juste évaluation du risque pris sur les crédits ne le commande. Pour finir, la survie de l'entreprise sur une longue période donne un indice de qualité de sa gestion et de ses perspectives aux apporteurs de fonds externes réduisant ainsi le pouvoir de marché de la banque interne. La concurrence reprend alors progressivement ses droits, ce qui doit conduire à une réduction du coût des emprunts contractés par l'entreprise. Ainsi, devrait-il selon toute vraisemblance exister une dynamique dans les taux d'intérêts reflétant la présence du problème de *hold-up*. Deux études ont expressément testé cette proposition.

SCHENOME (2007), sur un échantillon d'entreprises américaines ayant réalisé sur la période 1998-2003 une introduction en bourse, relève que les taux des crédits syndiqués contractés avant et après l'émission des titres sur le marché suivent deux régimes différents. Avant l'introduction en bourse, le lien entre les « *spreads* » facturés sur les différentes opérations considérées et l'historique d'implication de la banque leader du syndicat dans le financement de l'entreprise, mesuré par le ratio du nombre d'opérations dans lesquelles elle fut leader jusqu'ici sur le nombre total d'opérations disponibles dans la base concernant l'entreprise, apparaît clairement suivre une courbe en U. La spécification $-x + x^2$ est alors significative. Dans un premier temps, le développement de la relation semble réduire le coût relatif du crédit. Puis, dans un second temps, l'inverse se produit. La banque extrait alors une rente de sa situation. Cette conclusion est renforcée par les variables de contrôle, « première opération », « changement de leader » et « nombre de banques dans le syndicat », qui ont toutes un effet

négalif sur les taux facturés. Le jeu de la concurrence, lorsqu'il peut se développer, conduit bien à une réduction des coûts. Dans le cas contraire, l'entreprise est bloquée avec sa banque et subit une tarification défavorable. Après l'introduction en bourse, dans leur ensemble, les résultats s'inversent. La spécification non linéaire sur la variable de relation perd son pouvoir explicatif à la faveur de la spécification monotone. Ainsi, l'antériorité du lien entre l'entreprise et la banque leader du syndicat réduit alors systématiquement le coût du crédit syndiqué. Il apparaît que le changement de régime assuré par la diffusion large d'un grand nombre d'informations, jusqu'ici privées, lors que l'introduction en bourse assure un retour à la concurrence dans le financement de l'entreprise. Ainsi, la banque relationnelle, si elle désire garder son client, est dès lors tenue de réduire sa rémunération. La valeur issue de la réduction des asymétries d'information entre la banque et l'entreprise est alors partagée. Encore une fois, cette conclusion est appuyée par les variables de contrôle. Tout changement de banque ou renforcement de la concurrence sur le financement de l'entreprise augmente alors le coût du crédit.

KIM, VALE et KRISTIANSSEN (2006) focalisent leur attention plus particulièrement sur les PME. Sur un échantillon d'entreprises norvégiennes au chiffre d'affaires inférieur à 100 millions de couronnes, n'ayant pas émis d'obligations et ne disposant pas d'une note de crédit, ils testent les relations existant entre le coût du crédit et deux facteurs explicatifs du pouvoir de marché des banques aux effets théoriquement opposés : l'établissement d'un avantage informationnel et le niveau de concentration du secteur bancaire. Le premier facteur est mesuré par l'interaction entre l'âge de l'entreprise considéré et l'écart type du risque de crédit dans le domaine d'activité dans lequel elle opère. En effet, les différentes approches théoriques du financement relationnel s'accordent pour dire que le niveau d'incertitude dans un secteur conditionne l'intérêt de voir se mettre en place ce type de contrat. Ainsi, les secteurs les plus incertains devraient être les plus fréquemment soumis aux distorsions de concurrence associées aux phénomènes de *hold-up*. Le second facteur est fort classiquement mesuré sur la base de l'interaction entre l'indice de *Herfindahl* calculé sur la base des parts de marché sur les crédits des banques opérant dans la zone géographique du siège de l'entreprise. L'idée est la suivante : un marché moins concentré devrait assurer plus de concurrence et donc conduire à des taux d'intérêt plus faibles, cela devenant plus nette à mesure que l'âge de l'entreprise réduit les problèmes d'asymétrie d'information. Au final, les auteurs relèvent, conformément aux modèles théoriques, une évolution séquentielle du coût du crédit relativement à ces deux dimensions. Dans un premier temps, pour les plus jeunes, une augmentation de la concentration du marché conduit à une augmentation du coût du crédit, tandis que la mise en place d'un

financement relationnel conduit à sa diminution. A un stade intermédiaire, le développement des relations bancaire augmente les taux. Puis, finalement, lorsque l'entreprise atteint un âge suffisant pour se soustraire aux problèmes d'information, elle bénéficie de conditions plus favorables dans l'ensemble, excepté pour celle qui apparaissent bloquées avec leur banque principale. Les auteurs concluent alors dans le cadre du financement des PME à une prépondérance du facteur informationnel au travers des phénomènes de « *Hold-up* » et de « *Lock-in* » sur le facteur de concentration.

2.1.2 Confidentialité des échanges d'informations et comportement opportuniste de l'entreprise

Le financement relationnel bancaire permet de réduire les difficultés associées aux asymétries d'information et de diminuer la fréquence des situations de rationnement du crédit. Les entreprises bénéficiant d'un tel engagement voient ainsi la disponibilité du financement auprès de leur banque principale réellement accrue. Dans ces conditions, certaines d'entre elles peuvent être tentées d'adopter des critères de sélection de projets moins rigoureux. En effet, si elles connaissent une difficulté susceptible de les amener à faire défaut, elles pourraient toujours se rapprocher de leur banque relationnelle afin d'obtenir un crédit de secours. Tout autre prêteur refuserait systématiquement une telle demande. Dans le meilleur des cas, la banque n'accorderait le financement que si le rétablissement de l'activité apparaissait vraisemblable. Cependant, cette décision est coûteuse à prendre. Aussi pourrait-elle être tentée de s'abstenir d'étudier réellement la situation en soutenant systématiquement ses clients. Les emprunteurs conscients de cette possibilité peuvent prévoir au stade précontractuel de faire intervenir leur partenaire bancaire. Ainsi, la faiblesse de la contrainte budgétaire pesant sur eux est susceptible de les engager dans des politiques d'investissement sous-optimales. La question est alors de savoir si, dans ces conditions, la banque relationnelle est réellement à même de jouer son rôle de discipline. Peut-elle, de manière crédible, refuser d'accorder tout crédit supplémentaire à un client s'engageant sur la mauvaise voie.

L'analyse de ce problème est loin d'être récente. Déjà, HELLOWIG (1977) suggérait que les relations basées sur le long terme puissent inciter les banques à soutenir trop longtemps leurs clients de mauvaise qualité. Cette tendance à un appui systématique aux emprunteurs en cas de difficulté est évidemment profitable aux clients. Cependant, elle conduit à une mauvaise utilisation des ressources de l'économie pouvant à terme conduire, en cas de choc, à une crise

systemique. Les récents exemples japonais et allemands en sont une illustration. L'accumulation de créances douteuses dans les portefeuilles bancaires ne dure qu'un temps.

Cependant, ces difficultés n'interviennent réellement que dans la mesure où les gains réalisés par la banque relationnelle en disciplinant l'emprunteur en cas d'égarement sont inférieurs à ceux qu'elle réalise à ne rien faire. L'analogie optionnelle proposée par NARAYANASWAMY, SCHRIM et SHUKLA (2001) pour le cas dette/action transposée au cadre financement relationnel/financement transactionnel fait apparaître les choses plus clairement. Le prêteur transactionnel, considérant son engagement auprès de l'entreprise comme un acte isolé, peut être assimilé au vendeur d'une option de vente (un *Put*) dont le sous-jacent serait les actifs de l'entreprise. Si tout se passe pour le mieux, il obtient le remboursement du capital mis à disposition ainsi que les intérêts. L'ensemble est fixé à la conclusion du prêt. Si son client fait défaut, il ne perçoit que la valeur de la garantie qui se réduit à mesure que les difficultés deviennent importantes. Il est alors incité à provoquer la liquidation du débiteur avant que la garantie ne disparaisse complètement. De son côté, le prêteur relationnel peut être assimilé à l'acheteur d'une option d'achat (un *Call*) dont le sous-jacent serait cette fois une partie de la valeur générée par l'entreprise dans le futur. Il présente ainsi un profil de résultat associant, d'une part, une perte potentielle limitée à l'investissement dans la relation non encore amorti, aux montants des crédits en cours et aux intérêts à percevoir, et d'autre part, un gain potentiellement illimité correspondant à la valeur appropriée au travers des différents produits vendus à l'entreprise dans le futur. Dans ces conditions, le prêteur relationnel affiche en cas de difficultés une nette préférence pour la pérennité de l'entreprise, celle-ci représentant pour lui la meilleure façon de valoriser sa position. Ceci est d'autant plus marqué que le prolongement de l'activité des clients les moins performants peut permettre à la banque relationnelle de se désengager progressivement au profit de financeurs non informés en entretenant une apparence trompeuse de solvabilité. Les systèmes juridiques limitent néanmoins ce type de dérives au travers de la sanction du soutien abusif des emprunteurs à la situation irrémédiablement compromise.

Considérant ces préférences particulières toujours dans le cadre du choix dette/action mais que l'on peut facilement transposer à l'arbitrage financement relationnel/financement transactionnel, DEWATRIPONT et TIROLE (1994) conviennent que les structures financières des entreprises affectent leurs choix d'investissement de manière différente en fonction des circonstances. Ils notent alors qu'en période difficile seule la dette transactionnelle est à même

de jouer le rôle d'aiguillon nécessaire à provoquer un redressement pour les entreprises de qualité en crise passagère. Le profil de gain particulier du créancier assurant la rigueur dans sa décision de liquidation. Par contre en période normale, les apporteurs de fonds engagés sur le long terme, actionnaire détenant un pouvoir de contrôle ou banquier relationnel, apparaissent bien plus efficaces puisqu'ils sont à même de lever les problèmes d'asymétrie d'information qui handicapent les choix de tout autre intervenant. Aussi, entreprise et créanciers en fonction du risque particulier de leur activité et de la conjoncture trouveront un équilibre entre financements à l'acte et engagements de long terme de manière à assurer une juste discipline budgétaire. La structuration du pool bancaire dans le cadre de l'utilisation d'un financement relationnel répond à cette même logique.

Par ailleurs, trois études théoriques se sont spécifiquement penchées sur la question.

La première, proposée par DEWATRIPONT et MASKIN (1995), considère l'optimalité de la décentralisation du financement bancaire, c'est-à-dire de la participation conjointe, pour une même opération, d'une banque principale relationnelle et de banques secondaires transactionnelles. Les auteurs partent d'une situation dans laquelle, compte tenu de la présence d'asymétries d'information, tout investisseur peut être victime d'une mauvaise sélection de ses engagements. Il se retrouve alors, malgré les précautions prises, à financer un projet non rentable ou du moins rentable uniquement à longue échéance. Un prêteur relationnel, dans ce cas, sera enclin à refinancer l'entreprise en dépit de la découverte de sa dérisoire qualité. En effet, le refus d'un nouveau concours le conduirait à perdre le bénéfice des investissements dans la surveillance et le conseil du client réalisés jusque-là. Pour éviter le coût de retrait, il préfère étendre son engagement dans l'espoir de voir la situation se redresser. Si l'entreprise anticipe ce comportement, on se trouve classiquement dans la situation contre-incitative de faiblesse de la contrainte budgétaire. Pour y remédier, DEWATRIPONT et MASKIN proposent de partager le financement avec des banques secondaires non impliquées dans la surveillance des performances de l'entreprise. En effet, ces banques, en cas de difficulté, se retirent systématiquement puisqu'elles ne subissent de fait aucun coût de retrait. Le partage du financement, sa décentralisation, rend crédible la menace de non-refinancement des mauvais projets. Les banques transactionnelles étant nécessairement sollicitées pour ce faire, l'emprunteur n'est jamais assuré d'obtenir les fonds. Cet équilibre produit néanmoins d'autres conséquences. Tout d'abord, la banque principale voit son incitation à surveiller l'entreprise diminuer du fait du partage du fruit de ses efforts avec les banques secondaires. Ensuite, se

voyant proposer ce type de solution, les clients auront tendance à préférer investir dans des projets à court terme les assurant de ne pas avoir à solliciter un refinancement difficile à mobiliser.

La seconde étude, celle de BOLTON et SCHARFSTEIN (1996), s'intéresse plus spécifiquement aux situations de défaut des débiteurs. Ils notent que, dans la mesure où la valeur des actifs de l'entreprise emprunteuse est plus importante lorsqu'ils sont réunis que séparés, la multiplication des prêteurs, l'option pour plusieurs banques, dissuade le défaut stratégique. Celui-ci consiste pour le débiteur, protégé par la responsabilité limitée aux apports, à se soustraire volontairement à ses obligations en forçant la liquidation de l'entreprise de manière à pouvoir racheter l'actif à moindre frais. Dans le cadre, d'une relation unique, l'opération ne présente que peu de difficultés. Cependant, si l'on partage le financement entre plusieurs banques, chacune disposant de droits sur une partie de l'actif en cas de défaut, la reconstitution de celui-ci par le débiteur devient bien plus coûteuse. Il devra en effet négocier avec chacune d'elles séparément, multipliant par là-même les coûts. Cela rend donc la décision de défaut volontaire bien moins intéressante. Cependant, ce coût supplémentaire est également subi par les autres repreneurs éventuels qui interviendraient en cas de difficultés associées à de simples problèmes de liquidité. La multiplication des créanciers réduit alors leur intérêt pour les actifs de l'entreprise. Les banques voient donc la valeur de leurs garanties diminuer de même. Aussi, un arbitrage sur le nombre de créanciers doit prendre en compte l'opposition de ces deux effets : la dissuasion vis-à-vis du défaut volontaire et la difficile valorisation des engagements en cas de crise.

Pour finir, dans une troisième étude théorique, BRIS et WELCH (2005), proposent un résultat allant dans le sens opposé des deux précédents. La concentration des créanciers y est présentée comme un signal de qualité des emprunteurs. Leur raisonnement repose sur le constat que pour défendre au mieux leurs intérêts en cas de difficultés du débiteur à faire face à ses échéances, les prêteurs se doivent de coordonner leurs actions faute de quoi l'entreprise pourrait leur imposer une solution en sa seule faveur. En renonçant à cet avantage, en centrant son financement sur une banque unique relationnelle, l'emprunteur détenteur d'un projet de qualité va transmettre au marché une information sur ses perspectives. En effet, la perte pour lui est alors négligeable puisqu'il est peu probable qu'il soit confronté à une situation dans laquelle où le manque de coordination des créanciers lui aurait été utile. Par contre, un débiteur porteur de projets de mauvaise qualité y trouvera bien plus sûrement un secours bienvenu et y renoncera moins facilement. L'action du « bon » emprunteur est donc difficilement imitable par le «

mauvais ». L'effet est d'autant renforcé qu'à la perte de pouvoir de négociation, il faut ajouter qu'un financement concentré laisse moins de place à la concurrence entre apporteurs de fond et donc conduit à augmenter le coût du financement. Cela pénaliserait doublement un débiteur de mauvaise qualité. Le nombre de banques optimal dépend donc, à l'équilibre, à la fois de la qualité de l'entreprise, des coûts de coordination des créanciers propres au système juridique et de la possibilité d'extraction de rente informationnelle.

Peu de tests empiriques directs ont été menés quant aux conclusions de ces modèles, la majorité des travaux ayant centré leur attention sur le problème de rente monopolistique présentée précédemment (*hold-up*). Aussi est-il, à ce stade, difficile de trancher si tel ou tel effet prévaut de fait pour la structuration du pool bancaire des entreprises. ONGENA, TÜMER-ALKAN et WESTERNHAGEN (2007) notent néanmoins un lien positif et significatif entre la probabilité de travailler avec plusieurs banques et la spécificité des actifs de l'entreprise, ce qui va dans le sens des conclusions de BOLTON et SHARFSTEIN (1996).

2.2 Distance interne et distance externe

2.2.1 Organisation de la banque et la mise en place de financement relationnel

BERGER et UDELL (2006) définissent les différentes technologies de crédit comme la combinaison d'un mécanisme de sélection des engagements, d'un mode de contractualisation de ceux-ci et d'une stratégie de contrôle de leur respect de la part de l'emprunteur. Sur cette base, on peut aisément mettre en évidence que la principale différence entre le financement relationnel bancaire et les autres formes de crédit repose sur un type d'informations autour duquel celui-ci s'organise. En effet, si, dans un premier temps, la décision d'octroi est assurée sur une base identique aux autres modes de financement, une fois la relation engagée, toute nouvelle décision sera prise sur la base de l'information privée accumulée durant la relation. Par nature, cette dernière est exclue du domaine public et peut donc être considérée comme la propriété de la banque prêteuse, qui a d'ailleurs investi pour l'acquérir et compte bien en tirer bénéfice. Elle comprend des contenus de deux natures : quantitative, dite « *hard* », et qualitative, dite « *soft* » (tel que présenté dans la section 1 du chapitre I). Les premiers sont constitués d'éléments chiffrés issus, par exemple, d'historiques de comptes ou de documents prévisionnels. Les seconds sont de nature plus informelle et constituent la base de la confiance développée par la banque vis-à-vis de l'emprunteur. Sans collecte d'informations privées, le

financement des PME serait encore plus fortement contraint du fait de leur opacité. Elle permet à la banque d'écrire des contrats adaptés au risque spécifique de son client améliorant de fait les conditions de financement de celui-ci. Pour ce faire, l'information qualitative joue un rôle particulièrement important dans la mesure où les petites structures ne sont pas toujours en mesure de produire à un coût raisonnable l'information quantitative nécessaire à la décision de crédit de son prêteur. Toujours dans la même contribution, BERGER et UDELL (2006) reviennent plus précisément sur le financement relationnel pour le situer au sein de l'offre des banques. Ils le définissent alors comme une technologie de crédit dans laquelle le chargé d'affaires produit de l'information qualitative (*soft*) au travers des interactions multiples établies avec l'entreprise elle-même, ses propriétaires, ses fournisseurs, ses clients et la communauté en général. Cela permet ainsi au chargé d'affaires d'obtenir des éléments importants qui vont permettre à la banque d'évaluer les perspectives de son client et de mieux valoriser les actifs incorporels de ce dernier.

Cette particularité du financement relationnel bancaire conduit à une adaptation des banques en charge de sa mise en œuvre, en vue d'une plus grande efficacité. En effet, la théorie des organisations postule que les structures des entreprises s'ajustent aux contraintes liées à l'information qu'elles doivent gérer pour leur bon fonctionnement. Ainsi, BERCKER et MURPHY (1992) mettent en évidence que le degré de division du travail au sein d'une organisation est plus souvent déterminé tant par la spécialisation des individus chargés de la coordination en son sein et les connaissances générales qui leur sont disponibles que par l'étendue du marché auquel elle s'adresse. Dans le même esprit, RADNER (1993) propose une analyse de l'efficacité de traitement de l'information à des fins de prise de décision au sein des organisations et en déduit un niveau de décentralisation optimal compte tenu des économies d'échelle que le processus hiérarchique permet de générer. BOLTON et DEWATRIPONT (1994) complète ce panorama en introduisant la possibilité de voir les individus réduire leur temps de traitement de l'information en se spécialisant dans la gestion d'un type de contenu particulier. Dans ce contexte, le choix de structure résultant de ce nouvel élément procède alors d'un arbitrage entre la réduction du coût obtenu grâce à la spécialisation dans le traitement d'information et le surcoût que représente la transmission dans l'organisation d'une information transformée par les spécialistes.

STEIN (2002) reprend ces différents apports et ajoute un élément. Il introduit une typologie du type d'informations que doit gérer l'entreprise durant son activité. Les informations peuvent

être soit de nature quantitative, soit de nature qualitative. Il montre alors que, dans le premier cas, une structure hiérarchisée trouve sa pleine efficacité dans la mesure où ce type d'informations peut très facilement être transmis et vérifié au travers des différents niveaux qui la composent. En effet, les risques de déperdition ou d'altération des contenus quantitatifs sont faibles quels que soient les canaux de communication empruntés. Leurs producteurs d'information sont alors tout particulièrement incités à accomplir correctement leur tâche dans la mesure où ils sont assurés que leurs supérieurs hiérarchiques peuvent apprécier la teneur de leur travail et donc les récompenser de leurs efforts. Concernant le second cas, celui où l'information gérée est principalement qualitative, l'organisation la plus efficace apparaît être de forme décentralisée. En effet, la transmission de contenus de cette nature au travers de la hiérarchie présente de grandes difficultés. L'information ne peut en effet pas facilement être reconstituée par les différents superviseurs de l'organisation. Elle ne pourra donc pas être prise en compte lors de l'évaluation de la tâche déléguée au salarié. Celui-ci sera d'autant plus découragé dans sa production d'information qu'elle ne lui permettra pas de faire reconnaître son efficacité. Limiter les niveaux hiérarchiques en renvoyant la décision le plus bas possible au sein d'un organigramme le plus plat possible permet de limiter cet effet contre-incitatif.

Pour illustrer son propos, STEIN propose une application de son modèle au cadre bancaire et plus particulière au financement de la PME. Comme nous l'avons souligné précédemment, l'accès au crédit des plus opaques d'entre elles repose principalement sur la production d'informations qualitatives obtenues par le chargé d'affaires de la banque dans le cadre d'un financement relationnel. STEIN montre alors que le financement relationnel est plus facilement obtenu auprès des banques les plus décentralisées, dans la mesure où leur structure permet une meilleure gestion de ce type de contenu. Il y a donc un lien entre la distance « interne » au sein de la banque entre le personnel en contact avec l'entreprise qui développe la relation et les organes chargés de prendre et de contrôler les décisions d'attribution de crédit.

Plusieurs séries de travaux empiriques apportent des éléments de confirmation de ce lien. Ainsi, une littérature déjà ancienne indique que les banques de petite taille apparaissent consacrer une plus grande partie de leur actif au crédit à destination des PME (NAKAMURA, 1994 ; BERGER et UDELL, 1996 ; STRAHAN et WESTON, 1998). Cela peut à la fois s'expliquer par une meilleure efficacité de ce type d'agent dans le traitement de ce type de client et par la nécessité de diversification de leur portefeuille leur interdisant de s'engager de manière trop importante avec une entreprise de grande taille. Plus récemment, les travaux portant sur les

marchés locaux du crédit montrent que les banques décentralisées occupent une part de marché plus importante dans les zones rurales (BRICKLEY, LINCK et SMITH, 2003) et que cette présence améliore significativement l'accès au financement des PME (BERGER, ROSEN et UDELL, 2007). Les travaux sur l'impact de l'entrée de banques étrangères sur les marchés bancaire de pays émergeant apportent encore un élément. Ils montrent que compte tenu de la faible capacité de ces banques à gérer de l'information qualitative en provenance du pays d'installation, leur action se centre sur les grandes entreprises nationales, fermant l'accès des banques locales à ce type de clients. Ces dernières se tournent alors vers les PME mais de manière plus restrictive de manière à ne pas surpondérer leur portefeuille vis-à-vis de ce type de risques. Par conséquent, cette entrée se révèle à terme préjudiciable pour l'accès au financement des entreprises les plus opaques, faute de gestion adéquate de l'information au sein des organisations (BERGER, KLAPPER et UDELL, 2001 ; CLARKE, CULL, MARTINEZ PERIA et SANCHEZ, 2005).

Toutes ces études ne présentent que des tests indirects du lien organisation de la banque et accès au financement relationnel bancaire pour les entreprises les plus opaques. Des travaux plus récents s'attachent à fournir des éléments plus probants. Ainsi, par exemple, BERGER, MILLER, PETERSEN, RAJAN et STEIN (2005) proposent une évaluation empirique d'un modèle du choix simultané de mise en relation des banques et des entreprises. Ils relèvent alors clairement que les clients vont sélectionner leurs prêteurs en fonction de leur capacité supposée à traiter l'information qu'ils génèrent et inversement les banques vont chercher à traiter avec des clients qui produisent le type d'information qu'elles traitent efficacement. Dans les situations d'inadéquation, les auteurs notent que les entreprises concernées subissent un rationnement du crédit plus important. D'autres études, centrées sur la relation entretenue entre le chef d'entreprise et le personnel de la banque en charge du dossier de l'entreprise, montrent qu'il existe un lien négatif entre le rythme de rotation des chargés d'affaires dans l'organisation et l'accès au crédit des clients (SCOTT et DUNKELBERG, 2005 ; SCOTT, 2006 et UCHIDA, BERGER et YAMORI, 2006). LIBERTI et MIAN (2006), pour leur part, à l'occasion d'un travail plus centré sur la nature de l'information circulant à l'occasion du processus de décision, constatent qu'à mesure qu'un message franchit les niveaux hiérarchiques, l'information qualitative y occupe de moins en moins de place, au profit d'une information quantitative. CERQUIERO, DEGRYSE et ONGENA (2008) s'attachent à expliquer, à l'aide d'un modèle de régression, l'importance de la part non justifiée par des informations objectives, quantitatives, des différences de taux au sein du portefeuille d'une grande banque belge. Ils

relèvent alors que cette part est bien plus importante pour les entreprises clientes de petite taille. Leurs conditions de financement apparaissent alors plus tributaires d'une information privée qualitative. Cette différence est d'autant plus marquée que les marchés sont de plus grande taille et plus concentrés.

Dans l'ensemble, ces travaux laissent à penser que le recours à une banque décentralisée améliore l'accès au financement des entreprises les plus opaques, améliorant d'autant l'efficacité allocative globale du système. Cependant, il serait trompeur de limiter là l'analyse. Si les asymétries d'information sont ainsi surmontées par l'accumulation d'informations privées qualitatives, la décision de crédit prise dans ce contexte, puisque difficilement contrôlable par la hiérarchie, n'en revêt pas moins un aspect discrétionnaire. Elle permet la mise en place de comportements discriminatoires. BECKER (1957) décrit ceux-ci comme le fait pour le prêteur de baser ses décisions d'attribution et de tarification sur des préférences à base non économique. Il en résulte que des projets moins rentables peuvent être mieux accueillis que des projets à meilleures perspectives portés par des individus discriminés. Ceci conduit à une allocation des ressources inefficace préjudiciable à l'ensemble de l'économie. Aux Etats- Unis, les travaux se multiplient sur le thème. Tout d'abord menés sur le marché des crédits hypothécaires, ils se centrent progressivement sur le financement de l'activité. Ainsi, CAVALLUZO, CAVALLUZO (1998) et CAVALLUZO, CAVALLUZO et WOLKEN (2002) relèvent qu'un demandeur de crédit afro-américain présente toutes choses étant égales par ailleurs en terme de perspective de réussite de projet, moins de chances d'obtenir un prêt et le paiera, s'il l'obtient, en moyenne plus cher. Cette différence de traitement diminue sur les marchés les plus concurrentiels, ceux où les grandes banques sont le plus fréquemment présentes.

2.2.2 Eloignement du client et la mise en place d'un financement relationnel bancaire

Les modèles de concurrence spatiale ont depuis longtemps mis en évidence la distance entre offreurs et demandeurs comme source d'inefficiences qui sont causes de coûts significatifs pour les uns comme pour les autres (HOTELLING, 1929 ; SALOP, 1979). Dans le domaine bancaire, ces coûts apparaissent particulièrement importants. Ils prennent à la fois la forme d'une augmentation des frais de recherche de crédit pour les emprunteurs et des frais liés à la sélection et à la surveillance des débiteurs pour les prêteurs. Ce faisant, la situation géographique des différents acteurs introduit une distorsion dans l'environnement concurrentiel. Elle fait évoluer les pouvoirs de marché des banques les plus proches de leurs clients en leur faveur, tandis qu'elle contraint les plus éloignés d'entre elles à plus d'effort pour accéder aux clients. La littérature identifie deux voies par lesquelles la distance influe sur les équilibres de marché : les coûts de transport et le renforcement de ceux liés aux asymétries d'information.

CERQUIERO, DEGRYSE et ONGENA (2007) définissent les coûts de transport dans ce contexte comme le temps, les efforts et les frais engagés par un emprunteur qui recherche à interagir avec un potentiel prêteur. CHIAPPORI, PEREZ-CASTILLO et VERDIER (1995) en analysent les effets. Leur modèle montre que dans ce contexte les banques procèdent à une tarification uniforme. Elles ne diminuent pas leurs prix de manière à internaliser les coûts de transport de leurs clients. La justification en est la suivante. Si les banques connaissent l'adresse des candidats au financement, elles peuvent s'engager dans une politique de discrimination spatiale basée sur leurs monopoles locaux. En effet, plus le client est proche, plus le coût d'opportunité pour lui d'une recherche d'un prêteur concurrent est important. Cela permet à la banque du voisinage d'augmenter le taux d'intérêt des crédits accordés d'un montant équivalent sans craindre qu'une offre concurrente soit préférée. Il en résulte à la fois un alignement des tarifs et une rente de situation pour les banques dans leur sphère de proximité. SUSSMAN et ZEIRA (1995), de leur côté, formalisent les coûts de transport dans le cadre des activités de sélection et de contrôle des emprunteurs réalisés par les banques. Leur analyse se construit autour de la notion de coûts de vérification des résultats. Aussi, montrent-ils que les banques géographiquement les plus proches de leurs clients, subissant moins de coûts de transport lors des activités de contrôle, sont en mesure de facturer leur crédit à des taux supérieurs à leurs coûts réels prenant en compte en leur lieu et place les coûts de leur concurrent éloigné. De fait,

elles extraient également sur cette base une rente qui à pour source la distance qui les sépare des clients.

Peu d'études empiriques ont testé l'hypothèse de rente spatiale. En effet, les données nécessaires apparaissent particulièrement difficiles à réunir. Néanmoins, trois études se sont spécifiquement penchées sur la question. PETERSEN et RAJAN (2002), aux Etats-Unis, sur la base de la NSSBF de 1993, notent que les débiteurs les plus proches de leurs banques paient en moyenne 126 points de base plus cher leur crédit que ceux situés à la distance médiane de l'échantillon. DEGRYSE et ONGENA (2005) de leur côté sur le marché belge obtiennent un résultat équivalent. Une augmentation du temps de trajet entre la banque et l'entreprise de 4 minutes (médiane de l'échantillon) fait chuter le coût des crédits obtenu de 14 points de base. AGARWAL et HAUSWALD (2006), sur un nouvel échantillon américain, confirment le coût plus élevé des crédits obtenus auprès de banques géographiquement proches. Cependant, ils relèvent également que l'introduction dans l'analyse d'éléments susceptibles de contrôler l'effet de l'avantage informationnel détenu par la banque quant au risque spécifique de son client réduit fortement l'action de la distance sur le coût du crédit. Ils en concluent que la distance est plus une mesure du monopole informationnel que les banques détiennent sur leurs clients que la résultante des coûts de transport.

HAUSWALD et MARQUEZ (2006) développent un modèle allant dans ce sens. Ils considèrent l'éloignement entre la banque et son client comme un facteur de baisse d'efficacité du processus générateur d'informations sur ce dernier. Plus une banque est proche de l'entreprise financée, plus précise est sa connaissance de son activité et inversement. Aussi, les banques concurrentes situées à une distance plus importante voient leur risque de sélection adverse fortement augmenter. En effet, celles-ci souffrant d'un désavantage informationnel fort sur le risque des clients démarchés subissent un phénomène de malédiction du vainqueur. La banque en place ne laisse partir à la concurrence que les clients les plus risqués. Pour les autres, elle aligne ses tarifs sur les nouvelles offres. Ainsi, les entreprises opaques se trouvent prisonnières, et les banques proches bénéficiaires d'un pouvoir de monopole duquel elles peuvent extraire une rente. Ceci réduit d'autant l'incitation de ces banques à investir dans la production d'informations, puisqu'elles bénéficient déjà naturellement d'un avantage sur leurs homologues. La probabilité de mise en place d'un financement relationnel en est d'autant diminué et le financement transactionnel découragé puisque l'asymétrie d'information est forte. Par conséquent, l'équilibre obtenu fait ressortir un rationnement du crédit croissant avec la

distance avec les financeurs potentiels. CARLING et LUNDBERG (2005) arrivent à la même conclusion en postulant que la précision des signaux émis par les candidats au financement diminue avec l'augmentation de la distance entre emprunteurs et prêteurs potentiels.

Il n'y a cependant pas de consensus empirique clair sur l'hypothèse de l'existence d'un rationnement du crédit sur base géographique. PETERSEN et RAJAN (2002) relèvent que les demandes des débiteurs les plus éloignés sont plus souvent refusées que les autres. Néanmoins, ils notent également une forte diminution du phénomène avec le temps. AGARWALD et HAUSWALD (2006), pour leur part, notent un effet quasi nul de la distance sur l'attribution de crédit si l'on contrôle correctement la qualité du débiteur dans l'analyse. CARLING et LUNDBERG (2005) et UCHIDA, UDELL et WATANABE (2007), sur des tests moins directs portant respectivement sur des échantillons suédois et japonais, ne constatent aucun lien. Les explications de ce manque de résultats peuvent trouver trois sources. D'une part, comme l'ont énoncé PETERSEN et RAJAN, les progrès des technologies liées à l'information peuvent avoir réduit, voire fait disparaître, les problèmes liés à la distance. D'autre part, il est également possible que les coûts associés à la distance, ne soient que des coûts fixes de transport et non des coûts liés à l'information (DEGRYSE et ONGENA, 2005). Pour finir, on note que ces études dans leur globalité ont ignoré l'organisation des banques considérées. Or, comme nous l'avons vu précédemment, celle-ci apparaît cruciale lorsque l'on juge de la capacité des établissements à fournir du financement relationnel. Ce problème apparaît d'autant plus important que les banques décentralisées sont bien souvent des banques locales, par définition géographiquement peu éloignées de leurs clients.

2.3 Les facteurs institutionnels

Les études incluant le nombre de banques avec lesquelles travaillent régulièrement l'entreprise comme mesure du degré d'exclusivité des relations bancaires révèlent des situations non homogènes. Ainsi, par exemple, HARHÖFF et KORTING (1998), dans un travail portant sur les PME allemandes, relèvent un nombre moyen de 2 partenaires bancaires ; DE BODT, LOBEZ et STATNIK (2005), sur un échantillon belge, 2,4 ; PETERSEN et RAJAN (1995), aux Etats-Unis, 1,4 ; ZIANE (2004), en France, 2,7 ; GUIISO (2003), en Italie, 6,1. Peu d'investigations empiriques transnationales ont été menées afin d'identifier les causes de ces disparités. ONGENA et SMITH (2001) proposent néanmoins les premiers éléments de réponse. Au terme d'une enquête réalisée auprès de 1079 grandes entreprises issues de vingt (20) pays

européens, ils font plusieurs remarques intéressantes. Tout d'abord, les situations de mono-bancarisation sont assez rares. 15% seulement des entreprises de leur échantillon travaillent avec une seule banque. Ensuite, les situations de forte multi-bancarisation se répartissent fort différemment dans les pays du nord et du sud de l'Europe. Les premiers, à l'image de la Suède ou de la Norvège, n'affichent quasiment aucune entreprise travaillant avec plus de six banques tandis que les seconds, comme l'Italie, le Portugal et l'Espagne, voient leurs entreprises maintenir en majorité des relations avec plus de six banques. Ils concluent, finalement, que les entreprises travaillent avec plus de banques dans les pays bénéficiant d'un système bancaire décentralisé et en bonne santé, de même que d'un système judiciaire inefficace et d'une législation moins protectrice des créanciers. Ces résultats montrent l'importance du contexte institutionnel dans le développement du financement relationnel bancaire au sein d'une économie. Celui-ci apparaît jouer à la fois d'un point de vue statique, en conditionnant l'incitation des apporteurs de capitaux à contrôler leurs débiteurs, et d'un point de vue dynamique, au travers de son évolution qui vient modifier les équilibres en place en faveur d'un environnement soit plus transactionnel, soit plus relationnel

2.3.1 Le financement relationnel et l'incitation à contrôler l'emprunteur

L'établissement d'un financement relationnel entre une entreprise et sa banque est fondamentalement lié à la décision prise par cette dernière d'investir dans la production d'informations privées, qu'elles soient de nature qualitative ou quantitative. Ce choix dépend des possibilités qui sont offertes à l'intermédiaire financier de rentabiliser ses actions d'investigation au travers de l'exploitation de la situation de monopole informationnel créée durant la relation. La littérature identifie trois facteurs externes, dépendant du contexte institutionnel, qui influencent directement l'opportunité de la mise en place d'actions de sélection et de contrôle avancées coûteuses dans le processus d'attribution de crédit et à fortiori de contrats implicites de long terme. Il s'agit de la taille des clients, l'importance de la pression concurrentielle sur le marché du financement bancaire et la nature du droit, qu'il s'agisse de la législation associée au défaut de paiement des emprunteurs ou de la réglementation prudentielle propre aux banques.

Concernant le premier facteur, le raisonnement est le suivant. Les coûts engagés par la banque dans ses actions de collecte et de traitement d'informations ne peuvent être amortis que si le volume d'affaires assuré par la relation avec le client est suffisant. Ceci sera d'autant plus facile

que ce dernier est de taille importante. Deux effets jouent alors à ce niveau. D'une part, les entreprises les plus grandes présentent des projets de plus grande envergure, plus facilement observables et ce à moindre frais. L'asymétrie d'information est ainsi d'autant plus faible, ce qui réduit les coûts d'investigation mais aussi l'intérêt d'un financement intermédiaire (DIAMOND, 1984). D'autre part, une quantité de fonds mobilisée plus importante permet de réunir un volume d'intérêts et de frais également plus important rendant plus facile à atteindre les seuils de rentabilité. De fait, le financement relationnel bancaire ne trouvera à se mettre en place que sur un segment d'entreprises ni trop petites, ni trop grandes. Si elles sont trop petites, la rentabilité sera insuffisante pour la banque qui rationnera son intervention, poussant ce type de client à se tourner vers d'autres types de financement : transactionnel bancaire comme le prêt sur base de *scoring*, de garanties fortes voire le crédit-bail ou relationnel dépendant d'un autre type de partenaire, principalement les fournisseurs (BERGER et UDELL, 2006). Si elles sont trop grandes, les entreprises bénéficient d'un niveau de transparence suffisant pour ne pas dépendre du financement bancaire, et opteront soit pour un financement de marché soit pour un financement mixte (BESANKO et KANATAS, 1993). Si l'on considère pour simplifier une croissance linéaire des entreprises, les plus jeunes, trop petites, n'accéderont pas au financement relationnel bancaire faute d'une rentabilité suffisante pour le partenaire. Les plus anciennes l'éviteront de manière à ne pas subir le pouvoir de monopole informationnel que leur imposerait leur banque. Seules les entreprises de taille intermédiaire recourront effectivement à cette formule.

Pour ce qui est de l'effet du niveau de concurrence régnant sur le marché du crédit bancaire sur la mise en place de financements relationnels deux analyses s'affrontent. La première, classique, postule que la concentration du marché aboutit à y faire augmenter les prix et donc relève de même, en contexte d'asymétrie d'information, mécaniquement le niveau de rationnement du crédit. Un plus petit nombre d'offeurs conduit à la négociation de taux plus défavorables pour les emprunteurs qui devront, pour faire face aux échéances, s'engager sur des projets plus risqués, ce qui conduit les banques à rendre leur financement moins disponible pour circonvenir à la substitution d'actifs (STIGLITZ et WEISS, 1981). La relation est ainsi d'autant plus rare. La seconde, plus récente, part du principe que, pour pouvoir mettre en place un financement relationnel, il est nécessaire d'assurer à la banque un niveau de rémunération suffisant pour amortir son investissement en collecte d'informations. Une concurrence trop forte réduisant sa marge décourage son implication dans la réduction des asymétries d'information ce qui augmente les situations de rationnement du crédit (DELL'ARICCIA et

MARQUEZ, 2005). Les travaux empiriques peinent à mettre en évidence la supériorité d'une approche vis-à-vis de l'autre. Ainsi, JAYARATNE et WOLKEN (1999), BOOT et THAKOR (2000), ONGENA et SMITH (2001), SCOTT et DUNKELBERG (2003) et ELSAS (2005) apportent des éléments tendant à appuyer l'existence d'un lien positif entre concurrence et accès au crédit conformément à l'analyse classique tandis que PETERSEN et RAJAN (1995), ZARUTOKIE (2003), BERGER, ROSEN et UDELL (2007) présentent des résultats signes d'une relation inverse. Cette divergence dans les conclusions paraît liée à la faible consistance et au peu de robustesse des indicateurs de concentration classique pour rendre compte des phénomènes de concurrence dans le domaine bancaire (BERGER, 1995 ; RHOADES, 1995 ; JACKSON, 1997 ; HANNAN, 1997 ; DICK, 2005). CABRO-VALVERDE, RODRIGUEZ-FERNANDEZ et UDELL (2006) proposent d'utiliser un autre type d'indicateurs pour mesurer le pouvoir de marché basés sur cette fois sur les prix et les coûts marginaux : l'indice de *Lerner*. Celui-ci a notamment la propriété d'être fréquemment non corrélé avec les indices de concentration et peut donc être utilisé en complément (SHAFFER, 1993 ; RIBON et YOSHA, 1999 ; MAUDOS et FERNANDEZ DE GUEVARA, 2004). Sur des données espagnoles, CABRO-VALVERDE, RODRIGUEZ-FERNANDEZ et UDELL relèvent alors un lien négatif entre le pouvoir de marché mesuré par l'indice de *Lerner* et la disponibilité du crédit, et un lien positif entre les indices de concentration et la disponibilité du crédit. Ils concluent néanmoins en faveur de la seconde analyse compte tenu des problèmes soulevés précédemment par les mesures classiques de concentration.

La nature du droit conditionne également la mise en place de financements relationnels au sein d'une économie. Les travaux précurseurs de LA PORTA, LOPEZ, SHLEIFER et VISHNY (1998, 1999 et 2000) mettent ainsi en évidence un lien entre l'origine du système juridique (anglo-saxon, français, allemand ou scandinave), dont dépendent à la fois les règles qui le composent et leur mode d'application, et le développement des marchés financiers. Les pays proposant une plus faible protection institutionnelle des investisseurs ont des systèmes financiers dans lesquels les banques jouent un rôle plus important. RAJAN et ZINGALES (1998) attribuent cette différence à la capacité des banques à contenir les comportements opportunistes des débiteurs en l'absence de protection juridique de qualité. La relation avec le client et la souplesse qu'elle permet dans pour la gestion des asymétries d'information se pose en solution aux imperfections du droit que PISTOR et XU (2002) définissent comme l'absence d'application pertinente de la loi ou la présence d'applications ambiguës de celle-ci. Il résulte, de cette situation, en effet, qu'aucun acteur économique ne peut par anticipation savoir avec

certitude si une action particulière tombera ou non sous le coup de sanctions juridiques. Ceci conduit les parties en affaire à adopter une approche plus intégrée de leurs relations, préférant les accords implicites de long terme aux contrats formels, faute de se voir garantir de manière crédible la bonne application de ceux-ci par les autorités. Ainsi, ERUNGOR (2004) relève que, dans les systèmes issus de la « *common law* », compte tenu d'une application plus pragmatique du droit, les marchés financiers articulés sur une vision plus transactionnelle des rapports entreprises-investisseurs se sont plus développés que dans les pays à tradition de droit civil, dans lesquels les financements relationnels bancaires jouent un rôle plus important. MANOVE, PADILLA et PAGANO (2001), de leur côté, montrent que la mise en place d'un système de garantie trop efficace au sein d'une économie décourage les prêteurs à investir dans la production d'informations sur leur débiteur et donc contraint fortement l'établissement des financements relationnels. Ceci a pour conséquence d'augmenter les situations de rationnement du crédit en contexte d'asymétrie d'information.

2.3.2 Les restructurations bancaires et les règles prudentielles

2.3.2.1 Les restructurations bancaires

Depuis la fin des années 80, l'industrie bancaire connaît un mouvement de concentration des plus importants, tant aux Etats-Unis et au Japon qu'en Europe. Celui-ci continue d'ailleurs d'accélérer, avec des opérations de plus en plus importantes dont le but affiché est de créer des géants mondiaux du secteur en la personne de « champions nationaux ». Par nature, ces fusions-acquisitions conduisent à réduire le nombre de banques sur les marchés locaux tout en augmentant la taille de celles qui subsistent. Ainsi, par exemple, PEEK et ROSENGREN (1998) notent qu'aux USA, entre 1985 et 1995, le nombre de banques commerciales a diminué de 30%. Ceci pose une question majeure quant à l'approvisionnement en fonds des PME. En effet, comme nous l'avons vu précédemment, ce dernier dépend fortement de la mise en place possible de financements relationnels bancaires propres à surmonter leurs problèmes d'opacité. Or cette mise en place, basée sur l'accumulation d'informations qualitatives, apparaît d'une part plus facile pour des banques à la structure organisationnelle décentralisée, par définition plus petites, et d'autre part difficilement transmise aux nouveaux superviseurs de l'établissement issu de la fusion. La réduction du nombre d'intermédiaires aptes à traiter l'information spécifique aux PME, de même que les déperditions de cette dernière du fait de la restructuration mise en œuvre de manière à réaliser les économies d'échelle et d'autres gains de synergie,

pourrait avoir pour effet d'augmenter le nombre des situations de rationnement du crédit pour les entreprises opaques.

Plusieurs d'études s'est penchée sur la question. Elles touchent, principalement les marchés bancaires des Etats-Unis et de l'Italie et parviennent à des conclusions équivalentes.

BERGER, SAUNDERS, SCALISE et UDELL (1998), sur un échantillon de six mille fusions réalisées entre la fin des années 70 et le début des années 90 entre banques américaines, relèvent ainsi que l'augmentation de la taille des banques en résultant conduit bien sur le moment à une réduction de la quantité de crédit accordé aux PME. Cependant, ils notent que cet effet est rapidement annulé par les réactions des banques concurrentes, et parfois même par les efforts réalisés par la nouvelle structure qui vient se substituer à la structure disparue. Dans le même ordre d'idée, PEEK et ROSENGREN (1998), dans une étude partant sur la période 1993-1996, mettent en évidence la tendance des acquéreurs à reformater le portefeuille de leur cible à l'image du leur. Ainsi ils alignent la part d'actifs consacrés au financement de PME de la nouvelle structure sur leur propre politique. Il peut donc résulter de l'opération tant une augmentation qu'une diminution de ce financement. Plus de la moitié des fusions impliquant exclusivement des banques de petite taille, ils notent une augmentation des crédits aux PME sur les périodes suivant la fusion. STRAHAN et WESTON (1998) arrivent à des conclusions équivalentes. Ils relèvent que la quantité de prêts aux petites structures par dollar d'actif des banques est non-linéairement liée à la taille de ces dernières, croissante jusqu'à un certain seuil et décroissante ensuite. Ainsi, la majorité des opérations ne conduisant pas les nouvelles structures à atteindre la taille critique, le bilan des restructurations apparaît positif en termes de crédit octroyé aux PME.

Si dans leur globalité, ces travaux s'accordent sur l'absence d'effets restrictifs des opérations de fusion sur le marché américain, ils ne testent aucunement l'effet direct sur la mise en place de financement relationnel. En effet, la perte de relation durant la période de restructuration peut être compensée par des engagements transactionnels. Pour tester cette assertion, un nouveau type de données doit être mobilisé : des informations contractuelles individuelles. EREL (2006) s'intéresse à l'effet des fusions bancaires sur le coût du crédit. Il teste deux effets opposés. D'une part, les primes de taux peuvent se trouver augmentées du fait de la réduction de la concurrence. D'autre part, les primes de taux peuvent se trouver réduites du fait de gains de productivité réalisés. Les deux tendances se retrouvent dans un contexte

post-fusion. Par ailleurs, l'auteur fait apparaître que les intérêts payés par les entreprises entrées en relation moins de cinq ans avant la fusion sont significativement moins importants après l'opération. Ce résultat est compatible avec l'hypothèse d'une destruction de la relation lors de l'opération suivie d'une reconstruction sur la période qui suit. La nouvelle structure propose un taux faible de manière à attirer le client, puis à accumuler de l'information privée sur lui et exploiter à terme un monopole informationnel (Sharpe, 1990).

Sur le marché italien des résultats comparables ont été mis en évidence. FOCARELLI, Panetta et SALLEO (2002) et SAPIENZA (2002) relèvent ainsi que les relations sont plus probablement interrompues quand la banque partenaire de l'entreprise est cible d'une OPA. BONACCORSI-DI-PATTI et GODDI (2007) complètent l'analyse en constatant que l'effet négatif de la structuration est compensé par l'action à moyen terme des banques concurrentes. DEGRYSE, MASSCHELEIN et MITCHELL (2005), dans une étude portant sur le marché belge, relèvent de même que les clients de l'acquéreur sont moins susceptibles de voir leur relation bancaire prendre fin et souffre par conséquent de difficultés de financement plus fréquentes. Néanmoins, ils notent que lorsque l'entreprise travaillait avec les deux établissements avant leur fusion, les liens se maintiennent avec la nouvelle entité. Dans ce cas, l'entreprise ne connaissait pas de difficultés d'approvisionnement en crédit.

Tous ces éléments vont dans le sens d'une remise en cause des financements relationnels conférés par les cibles à l'occasion de restructuration du marché bancaire, même s'il apparaît que de nouveaux financements relationnels peuvent être alors mis en place tant avec les banques concurrentes qu'avec l'ancien partenaire transformé. Une série d'études d'événements réalisée sur les Etats-Unis (CAROW, KANE et NARANAN, 2006), et la Norvège (KARCESKI, ONGENA et SMITH, 2005) renforce la crédibilité de ce scénario. En effet, elles constatent la présence de rendements anormaux négatifs significatifs lors de l'annonce d'une fusion bancaire sur les titres des clients de la cible. Il apparaît que le marché anticipe les difficultés à venir provoquées par la perte de relation causée par l'opération. Il répercute alors sur le prix de l'action du client la valeur de l'investissement en informations que la nouvelle entité bancaire devra réaliser pour parvenir à une transparence équivalente à la situation antérieure.

OGURA et UCHIDA (2007) vont plus loin et proposent un test direct de la modification de l'utilisation de la *soft information*, information qualitative, à l'occasion d'une fusion bancaire. Leur étude est réalisée à partir de la même base de données qu'UCHIDA, BERGER et

YAMORI (2006), constituée à partir d'une enquête conduite sur la région japonaise de *Kansai*. Ils mettent alors en évidence que les fusions bancaires ont clairement un impact négatif sur l'acquisition d'informations non standards par les banques de petite taille, tandis qu'elles n'ont aucun impact sur les grandes. Les restructurations opérées après la fusion conduisent généralement à une augmentation de la complexité organisationnelle, réduisant l'accumulation de *soft information*. Les réductions de coûts de traitement obtenues au travers d'économies d'échelle, de leur côté, n'affectent en rien cette accumulation.

2.3.2.2 Vulnérabilité des banques et les règles prudentielles

Les études d'événements pratiquées afin de mesurer l'effet de l'annonce de difficultés de banques sur le cours des titres de leurs clients, relèvent dans l'ensemble la présence de rendements anormaux significatifs lors de l'information du marché. Ces résultats sont attribués à l'anticipation faite par les investisseurs de la destruction de valeur subie par l'entreprise du fait de la perte du bénéfice des financements relationnels bancaires en cours. Aussi, dans un contexte d'incertitude sur la solvabilité des banques, des stratégies de gestion de ce risque vont être développées. Compte tenu des coûts sociaux que représentent potentiellement les faillites bancaires, elles sont de deux ordres : individuelles, c'est-à-dire initiées au niveau de l'entreprise, et globales, encadrées par les pouvoirs publics. Les premières consistent à diversifier les sources de crédits. Les secondes, quant à elles, reposent sur l'édification de règles prudentielles dont l'objet est de brider les banques dans leur prise de risque. Néanmoins, les unes comme les autres affectent la mise en place de financements relationnels.

DETRAGIACHE, GARRELLA et GUIISO (2000) développent ainsi un modèle proposant une rationalité du nombre optimal de relations bancaires. Ils considèrent une entreprise ayant un projet de bonne qualité à financer sur deux périodes. Les financeurs potentiels ne peuvent néanmoins pas en observer, en dehors de liens de long terme, les chances de réussite. La solution classique pour lever le problème d'asymétrie d'information est alors l'entrée dans un financement relationnel avec une banque particulière. Les auteurs introduisent alors le risque de voir celle-ci subir en début de seconde période un choc de liquidité l'empêchant de financer la poursuite du projet rentable. L'entreprise est alors contrainte de liquider prématurément le projet, perdant ainsi une bonne partie de sa valeur. En effet, les autres banques, celles qui n'ont pas financé le projet en première période, se refusent à prendre la place de la banque relationnelle. Elles interprètent le refus de financer de la banque en place comme un signe de mauvaise qualité du projet. La solution proposée est alors de travailler, dès la première période,

avec plusieurs banques de manière à pouvoir reporter le financement de la seconde période sur l'une d'entre elles au cas où certaines subiraient des chocs de liquidité. Cependant, ceci conduit nécessairement l'entreprise à multiplier les coûts dans la gestion de ses relations avec ses financeurs. Aussi, le nombre de banques optimales dépend de l'équilibre trouvé entre ces deux dimensions : l'assurance contre l'*illiquidité* des banques relationnelles et la multiplication de coûts d'information de celles-ci.

Dans la même contribution, DETRAGIACHE, GARRELLA et GUIISO (2000) proposent un test empirique des principales conclusions de leur analyse théorique. Sur un échantillon d'entreprises italiennes, ils estiment un modèle à deux étages analysant séquentiellement le choix de l'entreprise de travailler avec une ou plusieurs banques puis le nombre de celles-ci. Un effort particulier est réalisé à ce stade pour tenir compte de l'*endogénéité* des décisions. Ils relèvent alors deux éléments tendant à conforter l'hypothèse d'une multiplication des relations bancaires associée au risque d'*illiquidité* du financeur lors d'un renouvellement de crédit. D'une part, la taille moyenne des banques avec lesquelles l'entreprise travaille a un impact négatif et significatif à la fois sur la probabilité de relations multiples et sur le nombre de celles-ci. Les banques les plus petites étant considérées comme les plus fragiles, ce résultat conforte bien l'hypothèse testée. D'autre part, les variables de liquidité moyenne et de part moyenne de prêts non performants dans les bilans des banques avec lesquelles l'entreprise travaille présentent toutes deux des signes positifs et significatifs pour les deux étages du modèle, confirmant ainsi le lien entre nombre de banques et fragilité bancaire.

La plupart des études réalisées sur la multi-bancarisation ont, jusqu'à maintenant, principalement considéré les problèmes de faible contrainte budgétaire (*soft budgeting*) et d'extraction de rente informationnelle de la part de la banque informée (*hold-up*), laissant de côté la dimension offre du problème. ONGENA, TÜMER-ALKAN et WESTERNHAGEN (2007) proposent un test de l'hypothèse de fragilité bancaire. Sur un échantillon d'entreprises allemandes, ils reprennent le cadre du modèle à deux étages proposé précédemment. Cependant, en lieu et place du nombre de banques, ils utilisent une variable représentative de la concentration du financement bancaire de l'entreprise. Ce faisant, les auteurs lèvent l'hypothèse d'un financement strictement partagé au sein du pool et en considère explicitement les variations. Ils font alors le même constat que DETRAGIACHE, GARRELLA et GUIISO (2000) concernant le lien entre provisions pour risque et probabilité de travailler avec plusieurs banques, confortant ainsi leurs résultats. Cependant, ils n'obtiennent pas de relation significative entre cette variable et la dimension concentration du financement.

En parallèle à ces stratégies individuelles, les pouvoirs publics se sont saisis du problème. Ainsi, afin de limiter l'occurrence d'épisodes d'*illiquidité* des banques, le comité de Bâle s'est réuni en 1988 afin de mettre en place une réglementation permettant de limiter la prise de risque des banques et ainsi d'assurer la solvabilité du système en cas de difficulté. Il publie alors un accord reposant sur la mise en place d'une exigence minimale de fonds propres relative au montant de crédits accordés : le ratio international de solvabilité ou ratio *Cook*. Transposé en Europe par le biais d'une directive, le système est alors basé sur des pondérations forfaitaires par type de produit et ne reflète en aucun cas les risques réels des portefeuilles de crédit : maturités des engagements, solidités financières des bénéficiaires et effets de diversification. Sa mise en place, en parallèle avec le renforcement de la solidité financière des institutions, a eu deux conséquences involontaires. Tout d'abord, il apparaît aux vues de certains travaux empiriques (WAGSTER, 1999 ; BERGER et UDELL, 1995), que son entrée en application a provoqué entre 1989 et 1992 un rétrécissement temporaire de l'offre de crédit, un « *credit crunch* », renforçant les cas de rationnement. Le mécanisme apparaît alors être le suivant : comme le souligne FAMA (1985), les réserves de fonds propres imposées par la réglementation constitue un manque à gagner pour les banques qui est répercuté sur leurs clients. Le renchérissement des taux des crédits ainsi généré augmente l'exigence de performance que doivent rencontrer les entreprises pour faire face à leurs échéances. Par conséquent, elles augmentent le risque moyen de leurs projets, ce qui, dans un contexte d'asymétrie d'information, a pour conséquence d'augmenter le niveau de rationnement du crédit dans l'économie (STIGLITZ et WEIS, 1981). D'autres travaux plus récents marquent l'apparition d'une seconde difficulté plus durable. Jones (2000) et DIETSCH (2003) soulignent ainsi le risque que constitue la mise en place par les banques de stratégies d'arbitrages réglementaires leur permettant de réaliser des économies de fonds propres. Les opérations de titrisation et autres innovations financières fournissent aux établissements soumis aux réserves obligatoires les moyens de sortir de leur bilan un certain nombre d'engagements et ainsi éviter une immobilisation de ressources. Ceci tend à limiter l'efficacité du dispositif.

Pour pallier cette difficulté, mais surtout pour permettre de réduire le coût du dispositif en le rendant plus efficace, le comité de Bâle a décidé de faire évoluer le système. L'idée est de mieux prendre en compte les particularités des risques bancaires en intégrant les outils modernes de mesure et de gestion au dispositif. En juin 2004, il produit de nouvelles recommandations : Bâle II. Elles reposent sur trois piliers. Le premier prévoit une pondération des réserves prenant en

compte les risques spécifiques des différents éléments des portefeuilles bancaires mobilisant pour ce faire les principaux instruments de notation développés. En proposant une valorisation plus juste des engagements, ce pilier devrait limiter les phénomènes d'arbitrage réglementaire. Le second pilier comprend pour sa part une surveillance prudentielle et un contrôle interne renforcé. Le troisième pilier s'attache à une amélioration de la transparence des établissements de crédit par l'amélioration de la qualité de l'information fournie aux marchés.

Cependant, là encore, des difficultés apparaissent quant aux effets potentiels de la nouvelle réglementation. Au-delà des interrogations sur l'aspect potentiellement pro-cyclique du dispositif, mis en évidence notamment par DIETSCH et GARABIOL (2004) sur le marché français, BERGER et UDELL (2002) mettent en avant le fait que la standardisation de l'information imposée pour le calcul du ratio de fonds propres nuit à l'accumulation d'information qualitative (*soft information*) sur les emprunteurs et donc devrait réduire la quantité de financement relationnel bancaire offert. Les études pratiquées sur le « *credit crunch* » du début des années 90 le laissent penser. BERGER et UDELL (1995) relèvent ainsi par exemple, aux Etats-Unis, sur la période 1989-1992, une chute de 38% des crédits au PME contre une chute de 23% pour l'ensemble de l'économie. Bâle II devrait selon les prévisions réalisées par la banque des règlements internationaux réduire les exigences de fonds propres de près de 15%, permettant ainsi aux banques de prêter plus largement. Cependant, il est à craindre que cette amélioration ne profite principalement aux grandes entreprises, ou tout du moins à celles à même de fournir une information quantitative suffisante pour satisfaire aux exigences de transparence du dispositif. Néanmoins, le développement de financements standardisés, qualifiés de transactionnels, adaptés aux risques des entreprises plus opaques, tels que le crédit-bail pourrait limiter partiellement cet effet.

Conclusion

Les banques accomplissent, au même titre que les marchés financiers, une action d'intermédiation entre agents à capacité de financement et agents à besoin de financement. Elles se différencient, cependant, de ceux-ci par une habileté particulière à traiter de manière efficace les problèmes liés à la présence d'asymétries d'information entre entrepreneurs et investisseurs (ALLEN, 1990). Les investisseurs délèguent à la fois le choix et le contrôle de leurs engagements aux banques de manière à bénéficier des économies d'échelle et des savoir-faire spécifiques de ces organisations dans ces domaines (DIAMOND, 1984). Les banques utilisent

alors deux types de stratégies pour gérer le risque de crédit associé aux prêts qu'elles accordent : une stratégie transactionnelle ou une stratégie relationnelle (BOOT, 2000). La première consiste à investir un minimum dans la production d'informations et à diversifier au maximum leur portefeuille. La seconde procède dans le sens inverse. Elle consiste pour la banque à fournir des services financiers à ses clients en investissant fortement afin d'obtenir à leur sujet une information privée. Celle-ci lui confère alors un avantage sur ses concurrentes au financement de l'entreprise et lui permet d'amortir les dépenses supplémentaires engagées au travers de multiples opérations étalées dans le temps.

Le financement relationnel bancaire trouve sa valeur particulière dans la garantie de confidentialité des échanges d'informations qu'il offre aux parties qui le concluent. Celle-ci crée les conditions d'incitations nécessaires à la création et à la transmission d'informations en circonvenant les problèmes de double audience des signaux et de passagers clandestins (BHATTACHAYA et CHIESA, 1995). Les asymétries d'information réduites et la perspective de long terme de l'engagement conclu permettent aux emprunteurs et aux prêteurs de mettre en place des contrats formels, garanties ou clauses de gestion, plus efficaces car plus souples. Le contrôle exercé par le créancier sur son débiteur en est alors d'autant meilleur puisque information et pouvoir de renégociation sont réunis (BOOT, GREENBAUM et THAKOR, 1993 ; RAJAN et WINTON, 1998). Les problèmes de coûts d'agence de la dette sont ainsi réduits. Les tiers à la relation peuvent alors observer sur une longue période l'évolution du crédit de l'entreprise et en inférer de l'information. Ils vont alors progressivement attribuer une réputation de bonne gestion à l'entreprise emprunteuse et lui ouvrir la voix d'autres sources de financement moins coûteuses (DIAMOND, 1991).

La mise en place d'un financement relationnel bancaire est ainsi une clé de l'amélioration des conditions de financement des entreprises souffrant d'asymétries d'information, et donc des PME. Les marchés financiers valorisent ainsi la relation liant l'entreprise à sa banque (JAMES, 1987). Cette valorisation est d'autant plus importante que l'entreprise présente des caractéristiques d'opacité telle que la jeunesse ou la petite taille (SLOVIN, SUSHKA et POLONCHEK, 1993). L'action du financement relationnel se matérialise par une amélioration claire de l'accès aux fonds au travers, d'une diminution du rationnement du crédit, ainsi que d'une réduction de la demande de garanties. Par contre, son effet sur les taux d'intérêt demandés sur les prêts consentis est, lui, ambigu (DEGRYSE et ONGENA, 2008).

Les conditions de mise en place d'un tel financement relationnel sont multiples.

Tout d'abord, en distordant les conditions de concurrence sur le marché du crédit au travers du report des asymétries d'information en-dehors de la relation, le financement relationnel bancaire peut influencer les choix d'investissements de l'entreprise. D'un côté, la banque va pouvoir extraire de sa position de monopole informationnel une rente grevant les bénéfices tirés par l'entreprise de son activité. Celle-ci sera alors dés-incitée à réaliser des efforts conséquents pour investir dans des projets rentables nouveaux dans la mesure où elle serait dans l'incapacité d'en bénéficier pleinement (SHARPE, 1990 ; RAJAN, 1992 ; VON THADDEN, 1995). D'un autre côté, le prolongement de la relation peut conduire à rendre peu crédible le refus de financement de la part de la banque relationnelle et donc conduire l'entreprise à investir dans des projets facilement accessibles mais non rentables faute de discipline budgétaire suffisante imposée par sa banque (DEWATRIPONT et MASKIN, 1995 ; BOLTON et SCHARFSTEIN, 1996). Ainsi, l'entreprise comme la banque chercheront à limiter l'exclusivité de la relation en introduisant d'autres banques dans le financement de l'activité considérée, de manière à rétablir les incitations. Cependant, cela se fera au prix d'une certaine perte d'efficacité vis-à-vis du traitement des asymétries d'information.

Ensuite, la distance existant entre le client, la banque et ses concurrentes potentielles va influencer la mise en place d'un financement relationnel bancaire, et cela de deux manières. D'une part, sur un plan strictement interne, le nombre de niveaux hiérarchiques que doit traverser l'information nécessaire à la prise de décision d'octroi de crédit pour être contrôlée et validée va, compte tenu de sa nature spécifique, qualitative, dans le cadre relationnel, décourager le chargé d'affaires directement en lien avec l'entreprise de la collecter (STEIN, 2002). D'autre part, la proximité géographique banque/client procure déjà à celle-ci un avantage sur ces concurrentes du fait de la faiblesse des coûts de déplacement subis par le client pour travailler avec elle, comparativement à ceux qui seraient encourus s'il travaillait avec une concurrente. Aussi la banque sera-t-elle d'autant plus dés-incitée à investir dans la production d'un nouvel avantage associé à la mise en place d'un financement relationnel (HAUSWALD et MARQUEZ, 2006).

Pour finir, l'environnement institutionnel pourra être plus ou moins favorable au financement relationnel bancaire. Un système juridique moins efficace dans la protection des droits des créanciers apparaît ainsi plus propice à la mise en place de contrats implicites. L'incertitude portant sur l'issue d'un conflit devant une juridiction conduit les parties à utiliser des

conventions moins formelles basées à la fois sur un contrôle et une confiance accrue entre les parties (RAJAN et ZINGALES, 1998 ; ERUNGER, 2004). Le niveau de concurrence sur le marché du crédit apparaît comme incitatif à utiliser l'établissement de financement relationnel comme barrière à l'entrée (CABRO-VALVERDE, RODRIGUEZ-FERNANDEZ et UDELL, 2006). La réglementation prudentielle propre aux banques va également conditionner l'usage du financement relationnel bancaire. En effet, l'existence de risques de faillite de la banque réduit l'incitation de l'entreprise à s'investir dans un lien important avec une banque unique (DETRAGIACHE, GARELLA et GUIISO, 2000). La faiblesse ou la force des filets de sécurité réglementaires peut aussi conditionner la structure de l'offre de financement bancaire. La forme du système n'est pas neutre non plus. Ainsi, la standardisation de l'information financière au sein des banques destinée à permettre au régulateur un contrôle plus efficace peut être source de distorsions dans l'incitation qu'ont ces structures à offrir des relations de long terme basées sur une information qualitative (BERGER et UDELL, 2002).

Chapitre III :
Le cadre méthodologique de la recherche

Introduction

Avant de traiter le problème du financement relationnel bancaire des PME, nous devons cerner d'abord le terrain de notre recherche en précisant ce que nous entendons par PME. Il existe en effet plusieurs définitions pour cette catégorie d'entreprises. C'est pourquoi il est important de présenter au préalable la définition de la PME, ses caractéristiques et son financement. Nous insisterons sur le fait que la PME est spécifique dans sa taille, mais qu'elle tient surtout sa spécificité de la prédominance de son dirigeant.

En ce sens, la place prépondérante accordée au dirigeant demeure certainement la caractéristique la plus importante de la gestion d'une PME. Pour mieux comprendre ce rôle, on a essayé, de le définir et de le caractériser. Différentes approches ont cherché à identifier et à comprendre les éléments caractéristiques des dirigeants. On s'est intéressé plus particulièrement à la conception de MINTZBERG (1989) qui met l'accent sur les interactions du dirigeant avec son environnement.

La loi proxémique de MOLES et ROHMER (1972), conjuguée à la proximité aigüe de TORRES (2003), nous permet d'éclairer le rôle du dirigeant dans le fonctionnement de la PME.

La relation de crédit entre Banque et PME est soumise à un certain nombre d'incertitudes irréductibles qui portent sur les états futurs du monde, mais surtout sur la qualité de l'emprunteur et sur son comportement dans le futur (RIVAUD-DANSET et SALAIS, 1995). En présence de telles imperfections, les modèles d'asymétrie d'information ont montré l'inefficacité de la coordination des transactions financières entre prêteur et emprunteur par les mécanismes marchands. Comment, dès lors, trouver les voies d'un accord entre ces deux parties ? En évoquant la finance de la PME, PETERSEN et RAJAN (1994), BERGER et UDELL (1995) décrivent l'interaction entre prêteur et emprunteur comme une relation d'emprunt et non pas comme une simple transaction. Cette distinction est importante, car elle permet d'abord de mettre en évidence le caractère personnel de l'échange dans le marché du crédit, ce qui affecte par la suite la façon avec laquelle l'information est transmise et le degré de son importance. De plus, le terme relation suggère une certaine affiliation entre les différents partenaires (que le terme transaction ne peut pas exprimer) qui va affecter les conditions d'octroi de crédit. Dans cette perspective, la relation d'emprunt se doit d'être accompagnée d'une appréciation de l'importance des structures d'interactions sociales entre le chef d'entreprise et son banquier, longtemps ignorée par la théorie financière. C'est pourquoi nous avons mobilisé, précédemment, l'approche d'encastrement de GRANOVETTER (1985) qui

suppose que les actions économiques sont encadrées dans des réseaux sociaux qu'il convient de cerner à partir des relations personnelles et des structures de celles-ci. Ainsi que l'approche du contrat social de MACNEIL, mettant l'accent sur les normes relationnelles dans la relation Banque-PME.

En plus de la présentation du terrain de la recherche ; il est impératif de revenir sur la formulation de la problématique, présentations des hypothèses proposées et cadre méthodologique de la recherche.

Donc, ce troisième chapitre précise le cadre méthodologie de la recherche, en abordant les deux éléments suivants :

- Le terrain de la recherche, en définissant la PME, ses caractéristiques et son financement et présentant l'état des lieux de la banque et PME en Algérie ;
- Problématique, hypothèses et méthodologie de la recherche

Section 1 : Le terrain de la recherche

La présente section a pour objectif, la définition de la PME, ses caractéristiques et son financement d'une part, et de présenter un état des lieux des deux parties de la relation de crédit, à savoir la banque et PME dans le contexte algérien, d'autre part. Cela pour bien cerner la question du financement relationnel bancaire des PME en Algérie.

1.1. PME : Définition, caractéristiques et financement

1.1.1. La Petite et Moyenne Entreprise (PME)

La définition des PME ne fait pas l'objet d'un consensus universel. Selon les spécialistes, l'une des plus grandes difficultés de l'étude de cette catégorie d'entreprises est l'extrême hétérogénéité qui existe chez elle (JULIEN ; 1994). Cette hétérogénéité serait une des raisons qui expliquent le retard des chercheurs à se pencher sur les PME et la difficulté d'en tirer des théories et des concepts adéquats différents de ceux appliqués à la grande entreprise.

Pourtant, la démarche scientifique consiste en la recherche de généralisation et de regroupements. C'est pourquoi un grand nombre de chercheurs ont tenté de construire des typologies des PME. Malgré la multitude des définitions, nous pouvons les classer selon leur appartenance à deux courants de pensée, le courant de la spécificité et le courant de la diversité. Dans les travaux récents, deux autres courants intermédiaires ont vu le jour. Le courant de la synthèse et le courant de la dénaturation.

La recherche en PME est marquée par une opposition classique entre les partisans de l'approche universelle qui prônent une démarche de généralisation théorique et les adeptes de la contingence qui, dans un souci de réalisme et de validation empirique, multiplient le nombre de facteurs influents.

Cette opposition entre universalisme et contingence a eu une influence sur la recherche en PME. En effet, à partir des années 70, deux courants distincts se sont développés. D'une part, le courant de la spécificité qui a pour objet de mettre en évidence les traits caractéristiques des entreprises de petite taille et de proposer une théorie spécifique de l'organisation PME. La PME est alors considérée comme un objet de recherche. D'autre part, le courant de la diversité cherche à établir les typologies dans le but d'ordonner et de classer l'hétérogénéité du monde des PME. Dans ce cas, la PME est considérée comme un champ de recherche.

L'histoire de la recherche en PME, est synthétisée dans le tableau ci-après :

Tableau III.01 : L'historique de recherche en PME

<i>Etape de la recherche</i>	<i>Date</i>	<i>Contenu</i>
Les prémices	1965-1975	Le découpage selon la taille : identification du facteur taille comme facteur non neutre et débats sur la frontière critique.
Les fondements	1975-1985	Le courant de la spécificité : mise en évidence des traits caractéristiques de la PME. La PME devient objet de recherche. Le courant de la diversité : création de typologies au sein des PME. La PME devient champ de recherche, elle est trop hétérogène pour se prêter à une tentative de généralisation.
Les prolongements	1985-1995	Le courant de la synthèse (1980) : recherche de conciliation entre la diversité et l'universalité. Le courant de la dénaturation (1990) : étude des frontières de la spécificité de la PME en identifiant les contextes dénaturants.

Source : inspiré de Torrès. O, 1997.

Pour notre part, nous nous situons dans le courant de la synthèse. Nous optons pour la spécificité des PME tout en reconnaissant leur hétérogénéité. Nous considérons que certains traits semblent s'imposer pour leur conférer des spécificités qui fassent consensus, notamment dans le cadre des questions de gestion. D'après TORRES (1997 ; 1998), la véritable spécificité des

PME est la proximité. Ce concept caractérise le management d'une PME. La manière d'intégrer ce concept de proximité dans la recherche relative aux PME afin de connaître son rôle et l'importance de ses effets, fera l'objet du deuxième développement de ce chapitre

1.1.2. Le Propriétaire-Dirigeant de la PME

Plusieurs termes sont synonymes pour désigner le dirigeant de PME : Patron, Dirigeant, Chef d'entreprise, Entrepreneur, Manager, etc. La variété des désignations ne cache pas forcément des divergences de sens. Les mots utilisés mettent plutôt chacun l'accent sur une partie du rôle de dirigeant.

Pour mieux comprendre le rôle du dirigeant dans la gestion d'une PME, il faut commencer d'abord par le définir et le caractériser. Différentes approches ont essayé d'identifier et de comprendre les éléments caractéristiques des dirigeants. Ces approches se sont intéressées également à l'étude des interactions du dirigeant avec son environnement.

Les premières conceptions des rôles du dirigeant ont été développées par l'école classique (FAYOL, 1916 ; GULICK, 1937) qui a présenté les cinq fonctions de base du travail du dirigeant : planifier, organiser, commander, coordonner et contrôler. Cette typologie va connaître un succès important et durable, imputable semble-t-il à sa simplicité et son exhaustivité. Néanmoins, MINTZBERG (1973) remet en question cette classification considérant qu'elles ne sont pas suffisamment orientées vers l'action et trop floues pour être d'une quelconque utilité. En fait, cette théorie a permis d'attribuer un cadre de travail de dirigeant : *« les écrits de l'école classique ont servi à mettre des noms sur des zones d'ignorance, et à indiquer à chaque cadre ce qu'il devrait faire (mais pas ce qu'il fait en réalité) »* (MINTZBERG, 1973). Le rôle du dirigeant a été également analysé sous formes d'autres typologies, comme l'école de l'entrepreneur qui prend ses racines dans la théorie microéconomique, l'école de la décision fondée sur les travaux de SIMON, ou encore le rôle de l'activité du leader. Cependant chacune s'est portée sur quelques aspects de son travail sans dégager une ligne directrice. Les rares travaux qui ont permis l'émergence d'un consensus auprès des chercheurs et des praticiens sont ceux de MINTZBERG (1973, 1989).

1.1.2.1. La typologie de H. MINTZBERG (1973, 1989)

La typologie proposée par MINTZBERG (1989) se situe parmi les typologies « statiques » qui analysent les rôles des dirigeants en partant de leurs pratiques quotidiennes des affaires afin de conceptualiser leurs activités et de proposer des classifications de rôles plus ou moins

concordantes. Il propose une typologie de dix rôles, structurés autour de trois sous-ensembles censées refléter les activités quotidiennes des managers (**Tableau N°III.22**). Ce découpage tient compte de trois fonctions : la fonction de la relation, la fonction de l'information et la fonction de la décision.

Tableau III.02 : Rôles des managers selon Mintzberg (1973)

Rôles interpersonnels	Rôles d'information	Rôle de décision
Rôle de symbole	Rôle d'observateur actif	Rôle d'entrepreneur
Rôle d'agent de liaison	Rôle de diffuseur	Rôle de régulateur
Rôle de leader	Rôle de porte-parole	Rôle de répartiteur de ressources
		Rôle de négociateur

Source : Mintzberg (1973)

➤ **Les rôles interpersonnels**

Ils découlent du statut et de l'autorité que le dirigeant représente au sein de son entreprise. Il a un rôle de symbole puisqu'il représente son organisation vis-à-vis de l'extérieur. En plus, il s'occupe des aspects stratégiques liés à la gestion comme le choix du partenaire financier ou d'une voie de développement. Cela ne fait que renforcer son pouvoir et son autorité et donc son image de leader.

Le dirigeant a aussi un rôle d'agent de liaison. Il est l'intermédiaire entre son entreprise et l'environnement externe, interagissant avec des pairs et des personnes extérieurs pour obtenir des faveurs et des informations. Cette activité d'agent de liaison souligne l'importance des rôles informationnels du dirigeant.

➤ **Les rôles informationnels**

Le dirigeant doit observer et surveiller tout ce qui se passe en interne, au niveau individuel et organisationnel, mais aussi en externe dans son secteur d'activité comme l'état de ses concurrents, l'évolution du marché ou encore les évolutions législatives. Il a une position centrale dans un environnement riche du point de vue informationnel et relationnel. D'où la nécessité de maîtriser l'évolution de son environnement en interagissant efficacement avec

autrui. Selon MINTZBERG (1989), « le manager dispose d'un avantage naturel pour collecter des informations informelles pour le compte de son organisation ». Ensuite, la collecte d'information ne peut être efficace que si le dirigeant réussit à transmettre et à diffuser les connaissances acquises en externe au sein de son organisation, en particulier les informations essentielles au bon fonctionnement de son équipe (diffuseur).

Le dirigeant doit assumer son rôle de porte-parole. Afin de mieux représenter son entreprise, le dirigeant a la possibilité d'intégrer des clubs d'entreprises, des associations caritatives ou sportives. Il peut avoir un rôle politique et associatif important à l'image des présidents des clubs de football qui sont pour la plupart des chefs d'entreprise. Ces situations en font le représentant de son entreprise et, par conséquent, son porte-parole privilégié.

➤ **Les rôles de décideurs**

Le dirigeant cherche à prendre les décisions convenables à la progression de son organisation. Il veille à ce que son entreprise s'adapte à son environnement qui est en constante mutation. Il lance et gère des projets différents en même temps. Ces projets n'impliquent pas une seule décision mais plutôt une série de petites décisions périodiques à travers le temps ; le cumul de ces décisions permet d'évaluer l'ampleur du processus décisionnel dans sa totalité (entrepreneur). Le dirigeant régule le fonctionnement de son organisation, il anticipe les situations de crise et essaye de prendre les décisions adéquates ; il agit donc comme une sorte de « métronome » (régulateur).

Le dirigeant intervient aussi comme répartiteur de ressources (physiques, intellectuelles et financières). Il doit faire face à des choix et des décisions complexes. Enfin, face à des situations conflictuelles, il est amené à négocier avec ses différents interlocuteurs (salariés, fournisseurs, syndicats). Comme il est le seul à posséder de l'information et de l'autorité, il doit prendre les décisions adéquates et savoir les ressources à engager pour régler ces conflits. Selon MINTZBERG (1973), ces rôles ne peuvent être indissociés. Ils forment un tout intégré. Les rôles interpersonnels, informationnels et décisionnels sont inséparables. Cette typologie met en exergue la position du dirigeant qui est situé à la frontière de l'environnement interne et externe de son entreprise.

1.1.2.2. Un rôle relationnel du dirigeant de PME

La prise en compte du rôle du dirigeant et de la place centrale qu'il occupe est indispensable pour comprendre le fonctionnement de la PME. Cette catégorie d'entreprises est

souvent présentée comme une organisation limitée dans ses moyens d'actions. Une des solutions proposées pour pallier ces limites réside dans la capacité du dirigeant à mobiliser des ressources externes et notamment l'information utile à l'identification de nouvelles opportunités (CHOLLET et GERAUDEL, 2010). En ce sens, MINTZBERG (1996), souhaitant analyser et intégrer les différents rôles des dirigeants décrits par la littérature, part de l'idée que le dirigeant amène un ensemble de valeurs, d'expériences, de savoirs et de compétences ; les rôles que le dirigeant doit exercer sont liés à l'information, aux personnes et à l'action. Une trame qui peut être adaptée à la relation bancaire. « *Dans l'interprétation de ses résultats, MINTZBERG (1973, 1989) a souligné l'importance du rôle de liaison des managers, caractérisé par le maintien de contacts et d'interactions en dehors de l'organisation formelle* » (CARROLL et TEO, 1996). Cet ensemble de liens qu'a tissés le dirigeant en dehors de son organisation est fondamental car cela lui permet d'avoir accès à des informations privilégiées ; cet ensemble de relations constitue son réseau social.

MINTZBERG défend le rôle informationnel et relationnel du dirigeant en affirmant que celui-ci doit mener une politique de contacts et de réseaux au sein de son entreprise, mais aussi en dehors. Il doit entretenir, développer et utiliser un réseau de contacts personnels à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise (ROMELEAR, 1996). La position centrale du dirigeant liée à son pouvoir formel est renforcée par sa capacité à développer son réseau relationnel.

L'ensemble des études présentées précédemment mettent en avant l'importance de l'information échangée et des réseaux relationnels. « *Plus les PME sont reliées à des réseaux informationnels riches, plus elles peuvent saisir les opportunités avant les autres tout en s'assurant d'informations essentielles pour compléter leurs ressources effectives ou potentielles* » (JULIEN 1996). Dans le contexte des PME technologiques, CHAUVET (2004) considère que la performance des PME dépend fortement des réseaux sociaux des dirigeants, à travers le développement des relations basées sur la réciprocité et la confiance.

1.1.3. Les différents types de proximité et la finance des PME

Il est opportun de savoir comment un tel principe peut apporter de nombreux et nouveaux éclairages sur les pratiques de gestion des PME, notamment son mode de financement. En d'autres termes, en quoi ce principe permet-il à la PME d'étayer auprès de ses tiers la thèse de sa pérennité ?

Dans ce cadre, TORRES (2003) propose la loi Proxémique énoncée par MOLES et ROHMER, comme un cadre d'analyse particulièrement fécond pour comprendre le fonctionnement de la

PME. Pour cet auteur, la mise en évidence de principe hiérarchique de proximité comme mode organisateur et explicatif de la gestion des PE et TPE pourrait constituer le fondement d'un véritable programme de recherche dans tous les domaines de gestion.

En général, la gestion de la PME est un mix de proximités, Plusieurs travaux ont soutenu la thèse de la spécificité de gestion de la PE (JULIEN et MARCHESNAY, 1988 ; MARCHESNAY, 1991 ; TORRES, 1998). Partant de la synthèse réalisée par JULIEN (1998) et le GREPME (Groupe de recherches en PME), TORRES (2003) considère que chacune des caractéristiques associées aux spécificités de gestion des PME peut être analysée comme une forme particulière de proximité.

Tableau III. 03 : Les différents types de proximité selon O.TORRES

D'une spécificité dans la gestion...	...à une gestion de proximité
Petite taille	Proximité spatiale
Centralisation de la gestion	Proximité hiérarchique
Faible spécialisation	Proximité fonctionnelle
Systèmes d'information informels et simples	Systèmes d'information de proximité
Stratégie intuitive ou peu formalisée	Proximité temporelle
Régionalisation des initiatives	Proximité géographique

Source : TORRES (2003)

La proximité se définit comme une distance réduite entre les éléments de l'environnement et de l'entreprise, qui mettent en évidence des similarités et qui se caractérisent par des interactions informelles et récurrentes. Ainsi, cette notion renvoie aux spécificités des PME.

En définitive, la gestion des entreprises de faible taille est appréhendée comme un mix de proximité. Les proximités hiérarchique, fonctionnelle, temporelle, spatiale...etc., forment un cadre d'ensemble cohérent qui crée les conditions nécessaires à l'action et à la réflexion dans telles organisations. Toute chose égale par ailleurs, le dirigeant de PME privilège ce qui lui est proche dans le temps et dans l'espace, ce qui lui permet de préserver, voire de renforcer son contrôle et son pouvoir. Cette préférence pour la proximité et la gestion qui en découle est un construit stratégique et organisationnel qui permet au dirigeant de la PME de maintenir une meilleure emprise sur l'entreprise et son évolution (TORRES, 2003). La proximité, dans ces

multiples dimensions, se présente comme une condition nécessaire au fonctionnement classique de la PME, voire un principe supérieur qui permet d'expliquer la hiérarchisation des choix du dirigeant de l'entreprise

Comme nous avons décrit précédemment la prégnance de la proximité dans la gestion des PME, le financement de cette catégorie d'entreprise n'échappe pas à cette loi. Dans ce qui suit, nous mettons en évidence l'importance des effets de proximité dans le mode de financement des PME. Cela en présentant les quatre types de proximité évoqué par TORRES (2011) : la proximité spatiale qui renvoie à la distance géographique et à la préférence pour les relations directes, la proximité patrimoniale qui symbolise les liens de dépendance entre le patrimoine du dirigeant de PME et celui de son entreprise, les systèmes d'information proxémique où l'informel est préféré au formel et, enfin, la proximité temporelle qui caractérise une prédilection pour le court terme et la souplesse de réaction.

1.1.3.1. La proximité spatiale et la relation Banque-PME

Cette proximité est traduite par la préférence des petites entreprises pour des sources financières propres. L'entrepreneur utilise souvent ses capitaux propres, les emprunts personnels (parents et amis), les banques locales et les ressources de petites entreprises liées comme les sociétés de capital-risque, thèse confortée par le concept de capital amical et développée par J. ST PIERRE (1999). Ce capital provient des parents ou amis proches de l'entrepreneur ou de toute personne ayant des relations de proximité avec lui. Il est souvent utilisé au démarrage de l'entreprise et les exigences sont relativement souples.

Dans le même sens, le concept de territoire financier des PME, développé par BELLETANTE (1991), renvoie à cette proximité en finance. Il montre que cette catégorie d'entreprises est confrontée à trois réseaux. Le premier d'entre eux est un réseau « intégré » constitué par les groupes bancaires nationaux et régionaux. Un deuxième réseau se présente de manière atomisée et parcellaire. Il est constitué d'un ensemble de petites et moyennes sociétés à vocation fortement régionale. Elles sont généralement spécialisées dans une activité d'ingénierie financière. Le troisième réseau est constitutif à la fois du territoire financier de la PME (demande) et de l'espace financier régional (offre). Il est le résultat de la logique d'intervention technocratique de structuration économique des municipalités, départements, régions et chambres consulaires. Il se compose soit de structures de taille importante (société de développement régional) offrant une gamme chargée de services financiers, soit de structures très spécialisées (capital risque).

La proximité spatiale peut s'observer également dans la gestion des relations bancaires. Dans une étude sur les comportements financiers des jeunes entreprises de l'agglomération de Lyon, MAHERAULT (2005) s'est intéressé à la multi-bancarisation des PME et, en particulier, au nombre de banques et à leurs localisations. Les résultats ont montré que 90 % des PME interrogées ne disposent que d'une ou de deux banques au maximum et que la plus part de ces banques sont dans un périmètre géographique très restreint.

Selon TORRES (2011), « *ceci prouve que les PME ne font pas souvent jouer la complémentarité entre leurs différents partenaires bancaires. Non seulement les relations bancaires sont relativement limitées en nombre et dans l'espace, mais de surcroît elles ne répondent que rarement à des motifs de spécialisation. On peut alors faire l'hypothèse que la prédilection de la PME pour des relations de proximité affecte aussi ses modes de relations bancaires en faisant jouer au banquier un rôle de généraliste du financement. De ce fait, la gamme de financements à laquelle peuvent avoir effectivement accès les PME, demeure restreinte* » (BELLETANTE, 1991 ; BELLETANTE et LEVRATTO, 1995).

Les relations entre PME et les capitaux-risqueurs témoignent, elles aussi, de cette proximité spatiale et, notamment, lorsqu'un capital-risqueur investit dans une PME pour soutenir sa croissance.

1.1.3.2. La proximité patrimoniale et la relation Banque-PME

A la différence des grandes entreprises, la gestion financière d'une PME est fortement centralisée. Il est rare que le dirigeant délègue les décisions financières qui revêtent souvent un caractère stratégique (J. ST PIERRE, 1999). D'autant plus que dans une petite entreprise le capital est souvent concentré entre les mains du dirigeant et/ou de sa famille qui exerce également la fonction de propriétaire. Les décisions financières sont donc assumées exclusivement par le propriétaire lui-même.

Selon certains auteurs (LEVRATTO, 1990 ; OSTERYOUNG et al. 2001), la proximité patrimoniale est plus repérable dans la demande des garanties personnelles par le banquier au dirigeant d'une PME lors de la constitution de son dossier d'emprunt. Ainsi, en cas de faillite, le patrimoine personnel de l'entrepreneur sera saisi. Cette relation fusionnelle que le dirigeant noue avec son entreprise peut se traduire aussi par le financement indirect et non rémunéré qu'il apporte sous formes de salaires réduits ou de temps de travail non rémunéré (J. ST PIERRE, 1999).

La forte centralisation de la décision financière et du capital, l'importance des garanties personnelles et la confusion entre le patrimoine personnel du chef d'entreprise et celui de son entreprise ne peuvent que renforcer cette proximité patrimoniale. Ce type de proximité ne présente pas que des avantages. Pour BELLENTANTE et LEVRATTO (1995), « *cet amalgame financier et humain est un facteur considérable d'accroissement des coûts et de la probabilité de faillite* ».

1.1.3.3. La proximité informationnelle et la relation Banque-PME

Les PME connaissent des difficultés pour mobiliser des ressources indispensables à leur fonctionnement. Pour faciliter leur accès à ces ressources, elles vont utiliser un réseau de liens interpersonnels. Les liens tissés entre le dirigeant et l'environnement financier apparaissent souvent cruciaux. Ils permettent à l'entrepreneur de consolider sa décision en matière de stratégie financière. En effet, l'entrepreneur à travers ses contacts et son réseau relationnel, récolte de l'information et il est évident qu'il en communique également. Cette information est considérée comme un élément important dans le choix de la stratégie financière adoptée par le chef d'entreprise.

C'est dans le domaine des relations bancaires que ce trait est le plus marquant. Une PME possède souvent une à deux relations bancaires. Un choix justifié par la volonté d'investir dans une relation dense, fréquente et de longue durée avec son banquier mais aussi pour préserver le caractère confidentiel et privé de l'information échangée. Ce système d'information proxémique permet aux différents partenaires financiers de la PME de développer une relation de confiance avec le dirigeant soit une relation moins formelle, plus implicite, moins contractuelle et plus directe (TORRES, 2011).

En ce sens, FOLIARD (2010) a montré que les petites entreprises ont intérêt à privilégier la proximité avec leurs banquiers. Des résultats qui sont aussi à rapprocher de ceux de BINKS et ENNEW (1997) pour lesquels l'amélioration des flux d'information (problème spécifique des PME) grâce à une relation proche, permet d'avoir une meilleure compréhension de l'environnement de travail particulier, une meilleure idée des compétences managériales du propriétaire et une vue plus précise des perspectives de l'entreprise (c'est-à-dire une réduction de l'asymétrie de l'information) et, donc, une meilleure compréhension des besoins de l'entreprise par le banquier.

1.1.3.4. La proximité temporelle et la relation Banque-PME

Cette forme de proximité s'appuie sur la préférence des dirigeants des PME pour le court terme par rapport au long terme. Plusieurs études menées sur le choix de financement de ces entreprises ont montré, d'une part, la faiblesse des ressources stables dans leur structure financière, c'est-à-dire les fonds propres et les emprunts bancaires à moyen et long terme. D'autre part, un surendettement à court terme marqué par un recours massif des PME aux crédits de trésorerie, aux découverts ou encore à l'escompte dans le but d'assurer une flexibilité de réaction à court terme. Ce comportement a été vérifié dans plusieurs pays comme les Etats-Unis, la France, le Royaume-Uni et le Japon (J. ST PIERRE, 1999).

La stratégie financière adoptée peut être affectée par cette proximité temporelle qui privilégie le court terme au long terme. Selon TORRES (2011) : « *un dirigeant de PME peut être plus sensible à un court délai de récupération qu'à un taux de rendement interne élevé. De même, la liquidité est souvent préférée, parfois au détriment de la rentabilité qui renvoie à un horizon temporel plus lointain* ». Cette préférence pour la liquidité peut entraver les projets d'investissement de la PME (OSTERYOUNG et al, 2001).

Les différents types de proximité décrits précédemment forment un cadre d'ensemble interactif. Ainsi, la proximité patrimoniale, traduite par la concentration du pouvoir autour du dirigeant, implique une communication informelle basée sur des relations de face à face ; c'est la proximité informationnelle. Ces deux formes de proximité ont pour conséquence de limiter les choix de l'entreprise (proximité spatiale). De même, la réduction des distances générée par la proximité spatiale favorise les systèmes d'informations de proximité où la communication directe basée sur des relations de tête à tête est privilégiée pour assurer la plus grande flexibilité possible. Selon TORRES (2011), « *la finance proxémique apparaît comme un construit stratégique et organisationnel qui permet au dirigeant de PME de maintenir son emprise sur l'entreprise et son évolution* ».

1.2. Les PME algériennes : états des lieux

Comme il a été évoqué précédemment, Les PME par leurs investissements et par leurs emplois jouent un rôle désormais indiscutable dans le dynamisme et le développement économique d'une région (d'un pays). Les PME ne se caractérisent par aucune définition unique. La définition statistique de la PME varie d'un pays à l'autre. Sur le plan politique, on assiste à une multiplicité et une multiplication des programmes visant l'encouragement et l'aide des PME dans presque tous les pays du monde. L'Algérie n'a pas échappé à cette vague,

plusieurs programmes et structures ont été créés à l'égard des PME. Cela, dans le cadre du processus de transition vers l'économie de marché entamé à la fin des années 1980.

Les pays développés voient dans la PME un complément important à la grande entreprise et une source de création d'emploi. Les pays sous-développés y voient un outil efficace de développement industriel taillé à leur mesure. Dans cette logique, l'Algérie avait comme objectif la recherche d'une nouvelle trajectoire de croissance économique basée sur la promotion de la PME privée, pour se déconnecter en partie de la rente pétrolière, et de réaliser la diversification de l'économie fondée sur un développement durable de la compétitivité des PME algériennes dans un contexte de mondialisation. Toutefois, en dépit de tous ces programmes et mesures, les PME algériennes qui existent déjà éprouvent d'énormes difficultés à survivre et à réaliser leurs projets d'investissement. D'une manière générale, cette situation est liée à un environnement institutionnel contraignant le développement des PME. Et en particulier, la difficulté de l'accès des PME au financement bancaire, sachant bien qu'en Algérie le partenaire privilégié dans leur financement externe, sont les banques publiques qui financent environ 85% de l'économie et les 15% restant, par les banques privées à capitaux étrangers. Cela, en l'absence d'alternatives de financement à savoir : le capital-risque, le marché financier, etc.

En général, La PME algérienne a connu deux grands régimes : un régime d'autorisation¹ dans le cadre d'une économie administrée et un régime de déclaration dans le cadre des réformes économiques et de la politique de promotion de l'investissement privé. En Algérie, jusqu'à l'adoption de la loi d'orientation sur la PME en Décembre 2001, il n'existait aucune définition officielle de ce type d'entreprises. Avant cette date, l'Office National des Statistiques (O.N.S) a adopté le critère de l'effectif pour le classement des entreprises (base de données C.N.A.S).

¹ La loi du 21.08.1982 de ce présent code, va faire bénéficier les PME de certaines mesures notamment¹ :

- Le droit de transfert nécessaire pour l'acquisition des équipements et dans certains cas des matières premières ;
- L'accès, même limité, aux autorisations d'importation (A.G.I) ainsi qu'au système des importations sans paiement.

Malgré ses mesures, ce nouveau dispositif, continue à renforcer certains obstacles à l'expansion du secteur de la PME privée, à savoir par :

- La procédure d'agrément rendue obligatoire pour tout investissement (une régression par rapport au code des investissements de 1966) ;
- Le financement par les banques est **limité à 30%** du montant des investissements agréés ;
- Les projets d'investissement ne doivent pas excéder 30 millions de DA pour la création de S.A.R.L (sociétés à responsabilité limitée) ou par actions, et 10 millions de DA pour la création d'entreprises individuelle ou en nom collectif ;
- L'interdiction est faite d'être propriétaire de plusieurs affaires.

Le présent élément sera présenté en deux axes. Le premier sera consacré à la présentation d'état des lieux des PME (définition, organismes de promotions, etc.). Le deuxième sera réservé à l'identification des caractéristiques générales des PME algériennes et leurs contraintes entravant leur développement.

1-2-. La PME algérienne

1-2-1.1 La Définition de la PME en Algérie

La définition de la PME retenue dans la nouvelle loi de 2001 sur les investissements et la promotion de la PME, s'inspire de celle adoptée par l'Union Européenne (U.E) en 1996, et qui a fait objet d'une recommandation à l'ensemble des pays membres. L'Algérie a en effet, adopté la Charte de Bologne sur les PME en juin 2000, Charte qui consacre la définition européenne des PME. Cette dernière se base sur trois critères : les effectifs, le chiffre d'affaires et le bilan annuel, et indépendance de l'entreprise.

La définition de la PME consacrée par la loi s'est basée sur des critères d'ordre quantitatif et qualitatif. La PME est définie, quel que soit son statut juridique, comme étant une entreprise de production et de services, employant de 0 à 250 personnes, dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 500 Millions de dinars et respectant le critère d'indépendance. Ce dernier critère, signifie que le capital ou les droits de vote ne doivent pas être détenus à 25% et plus par une autre entreprise ou conjointement, par plusieurs autres entreprises ne correspondant pas elles-mêmes à la définition de PME.

En effet, la loi définit trois (03) types de PME :

- **La Très Petite Entreprise (T.P.E) :** La T.P.E ou micro-entreprise, est définie comme une entreprise employant de 0 à 09 personnes, et réalisant un chiffre d'affaires annuel inférieur à 20 Millions de Dinars algériens, ou dont le total du bilan n'excède pas 10 Millions de Dinars.
- **La Petite Entreprise (P.E) :** La P.E est définie comme une entreprise employant de 10 à 49 employés, et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 200 Millions de Dinars Algériens, ou dont le total du bilan n'excède pas 100 Millions de Dinars.
- **La Moyenne Entreprise (M.E) :** La M.E est définie comme une entreprise employant de 50 à 250 employés, et dont le chiffre d'affaires est compris entre 200 Millions et 02

Milliards de Dinars algériens, ou dont le total du bilan est compris entre 100 et 500 Millions de Dinars algériens.

Le tableau suivant, nous présente la synthèse de la définition des PME adoptée par l'Algérie, s'inspirant de celle retenue par l'union Européenne (U.E) :

Tableau N°.III.04: Catégories des PME en Algérie

Catégories d'entreprises	Effectifs (Nombre d'employés)	Chiffre d'Affaires /DA	Total du Bilan/DA
Très Petite Entreprise ou Micro-Entreprise (T.P.E)	Moins de 09 employés	< 20 Millions	< 10 Millions
Petite Entreprise (P.E)	De 10 à 49	< 200 Millions	< 100 Millions
Moyenne Entreprise	De 50 à 250	>200 Millions et <02 Milliards	> 100 Millions et < 500 Millions

Source : Elaboré à partir de la définition officielle de la PME en Algérie

1.2.1.2. Les dispositifs et programmes d'appui à la promotion des PME en Algérie :

Suite à la récente conjoncture économique favorable, en raison de l'augmentation des prix des hydrocarbures, l'Algérie a pu adopter une politique de grands projets de relance économique (projets d'infrastructures de base) et de soutien à la croissance et particulièrement pour la promotion des PME/PMI, levier principal de croissance et de relance économiques.

En effet, L'objectif de la promotion des petites et moyennes entreprises (PME) est présent en Algérie depuis l'ouverture de son marché à la concurrence avec l'entrée en vigueur de l'Accord d'Association avec l'Union Européenne, le 1er septembre 2005 et la mise en place du projet d'adhésion à l'Organisation Mondiale du Commerce (encours de négociation).

En outre le Ministère des petites et moyennes entreprises, il y a des organismes gouvernementaux et des institutions spécialisées qui jouent un rôle actif dans le développement des petites et moyennes entreprises.

La synthèse de tous ces organismes est présentée dans le tableau ci-après :

Tableau N°. III.05: Organismes impliqués dans la promotion et l'appui des PME

Organisme	Date de création/Objectifs
Le comité d'assistance pour la localisation et la promotion des investissements (CALPI)	Créée en 1993
L'agence de promotion et de soutien de l'investissement (APSI)	Créée en 1994
L'agence de développement social (ADS)	Créée en 1994
L'agence nationale de soutien à l'emploi des jeunes (ANSEJ)	Créée en 1996
L'agence nationale de développement de l'investissement (ANDI)	Créée en 2001
L'agence nationale de gestion des microcrédits (ANGEM)	Créée en 2004
La caisse nationale d'assurance chômage (CNAC)	Créée en 2004
Le fonds de garantie des crédits des PME (FGAR)	Créé le 11/11/2002. Son objectif est de garantir les investissements dans le secteur de la PME en matière de création d'entreprise, de rénovation des équipements, d'extension d'entreprise.
Le conseil national consultatif pour les PME (CNC-PME)	Créé en 2003 et dont la principale fonction est la concertation.
La caisse de garantie des crédits à l'investissement des PME (CGCI-PME)	Mise en place décidée en 2004 ; c'est un organisme, qui venu en renfort au FGAR.
L'agence nationale de développement de la PME (AND-PME).	Créée par décret exécutif n° 05-165 du 3 mai 2005. Sa mission principale est la mise en œuvre du programme de mise à niveau. L'agence examine les demandes des entreprises désireuses de bénéficier du programme de mise à niveau et d'octroyer des primes à la mise à niveau.
Les pépinières d'entreprises	Ce sont des structures d'accueil et de développement des entreprises naissantes. Elles étaient 14 en 2006 avec des projets de création de nouvelles pépinières dans les hauts-plateaux et le sud.

Les incubateurs d'entreprises en collaboration avec le MESRS ² et l'ANRDT ³	Créés au niveau des principaux pôles universitaires.
Les directions de wilaya	Ce sont des sources d'informations.
Les centres de facilitations	C'est des structures d'accompagnement, d'encadrement et d'appui et d'orientation des investisseurs porteurs de projets.

Source : Benyahia-Taibi ; G et Amari ; S.E.S. (2009)

1.2.1.3. Les principales caractéristiques et contraintes des PME algériennes

A. Les caractéristiques de la PME algérienne

Selon les travaux de recherche réalisés par les différents auteurs cités par *BENYAHIA-TAIBI* et *AMARI* (2009), (à savoir : *ASSALA* 2006 ; *GILLET* 2003 ; *MELBOUCI* 2004 ; *DAOUD* 2006), nous pouvons synthétiser les principales caractéristiques des PME algériennes comme suit :

- Les PME algériennes sont souvent concentrées dans des niches abandonnées par les entreprises publiques. Elles ont le monopole sur les marchés, sont rentières et peu innovatrices ;
- Elles ont surtout familiales, avec un management traditionnel ; Donc peu favorables aux exigences de l'environnement concurrentiel et au contexte de la mondialisation ;
- Que ce soit dans le financement, la production, la commercialisation ou l'approvisionnement ; Le secteur informel dans le contexte des PME est important ;
- Leur marché est souvent national voir régional ou local ; donc, peu ouvert à l'international (l'extérieur) ;
- Le secteur des PME en Algérie est caractérisé par une faible collaboration et de mise en réseaux entre les entreprises et les autorités publiques (les différentes institutions de promotion des PME) ;
- Les différentes techniques de croissance (cession, fusion-acquisition, etc.) sont non maîtrisées et peu utilisées ;

² MESRS : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.

³ ANRDT : Agence nationale pour la recherche et le développement technologique.

- Les PME algériennes ont des ressources sous-utilisées. Cela, en raison d'un environnement du climat des affaires contraignant.

Par ailleurs, il s'ajoute à ce que précèdent d'autres caractéristiques du secteur des PME algériennes :

- En Algérie, les PME utilisent un nombre de dépendants sous forme d'aides familiales et non des salariés. Les entrepreneurs accordent le privilège pour les entreprises familiales que ce soit dans le mode de gestion que dans le statut juridique ;
- Le niveau de formation et de qualification des entrepreneurs algériens est limité ce qui engendre des effets négatifs sur la stratégie poursuivie par l'entreprise, empêchant d'éventuelles améliorations dans les formes de gestion des PME ;
- La qualité des biens et services produits par les PME est inférieure à celle des produits concurrents étrangers (importés).
- Au sujet du profil l'entrepreneur algérien, le récent intéressement et le manque d'enquête à vocation nationale pour ce genre de question, laissent les recherches effectuées à ce jour, approximatives et relatives à l'environnement socioculturel de la région étudiée. Ce qui rend difficile la détermination avec précision des profils types de l'entrepreneur algérien. Néanmoins, selon les deux articles de A. BOUYACOUB et de A.GILLET (2004) sur les entrepreneurs algériens, on peut situer l'entrepreneur algérien dans notre économie. Malgré l'hétérogénéité du profil de l'entrepreneur algérien, il existe deux catégories : Le profil des anciens comprend les entrepreneurs à tradition entrepreneuriale, tandis que le profil des nouveaux répond plus à celui des entrepreneurs de type cadre, migrant, héritiers et ouvrier. L'âge des entrepreneurs algériens est souvent avancé (entre 40 et 50ans).

Ces caractéristiques (spécificités) indiquent que les PME algériennes sont peu propices à la prise de risque et à l'innovation. Désormais, l'environnement de nos PME devient de plus en plus turbulent avec l'ouverture du marché où la concurrence est plus vivace.

B. Les contraintes liées à la création et au développement des PME en Algérie

Malgré les efforts de l'Etat algérien pour la promotion des PME à travers la mise en place de différents mécanismes et dispositifs d'appui à la création et le développement de ses entités (PME) cités précédemment, le bilan reste à faire au sujet des actions mises en œuvre par divers dispositifs à savoir : ANDI, ANSEJ, CNAC, ANGEM, etc.

Selon les différents travaux de recherche réalisés récemment par des auteurs algériens (*ASSALA* 2006 ; *DAOUD* 2006 ; *NAIT MARZOUK* 2006 ; *BENZOHR* (sd)). Les contraintes que les PME algériennes rencontrent dans les phases de création ou de développement sont multiples, dont l'article de *BENYAHIA-TAIBI ; G et AMARI ; S.E.S.* (2009) en fait la synthèse :

Les difficultés principales que rencontrent les PME en Algérie sont les suivantes :

- La réforme de l'administration, du droit des affaires et de la fiscalité reste lente inachevée ;
- La complexité et la lourdeur des formalités administratives retardent encore de nombreux entrepreneurs ;
- Le secteur bancaire reste sous la dominance de l'Etat avec un taux de couverture faible. Il est à signaler également la prudence (aversion au risque) des banques algériennes dans leurs politiques de crédit ce qui prive de nombreuses PME, et freine leur croissance. La méfiance concerne également les banques privées.

En résumé, les contraintes et obstacles institutionnels auxquels sont soumises les PME algériennes sont recensés dans un rapport commun du ministère de la PME et de l'artisanat et de la commission européenne associés dans l'organisme dénommé Euro-Développement PME en 2007. Ce rapport porte sur cinq (05) grands axes à savoir :

- Le financement (élément de notre problématique) ;
- Le management et la stratégie ;
- Les ressources humaines ;
- La production et les nouvelles technologies ;
- La commercialisation.

Pour chaque axe, le constat porte à la fois sur :

- Le contexte macroéconomique dans le quels les PME évoluent ;
- Les institutions et services d'appui pour les PME ;
- Les organisations patronales et les associations professionnelles de PME ;
- Le diagnostic synthétique au niveau des PME

Le tableau ci-après fournit la synthèse des résultats obtenus de la dite étude :

Tableau N°.III.06: Les obstacles institutionnels à la promotion des PME en Algérie

Rubriques	Financement	Management et stratégie	Ressources humaines	Production et technologie	Commercialisation et marché
Contexte macroéconomique	Banques Publiques inefficaces Absence de sociétés de capital-risque et de crédit-bail	Culture entrepreneuriale publique. Pas de concertation. Absence de stratégie de développement du secteur privé	Système de formation continue inexistant. Absence de cadres qualifiés. Pléthore de cadre dans les entreprises publiques	Peu ou pas d'informations . Faiblesses du marché local d'équipements . Pas de stratégie d'appui pour la qualité d'innovation	Libéralisation. Poids des pratiques anticoncurrentielles. Inadaptation des règles de la concurrence
Institutions intermédiaires et services d'appui	Accès limités aux banques. Manque d'informations. Inexpérience des services de crédit des banques. Pas de service d'appui	Services d'appui inexistantes et inefficaces. Capacités insuffisantes des institutions (CCI). Pas d'informations	Carences et inadadaptation des formations et manque de formateurs qualifiés. Faiblesses des services de conseils	Services d'appui peu efficace en information, appui technique, gestion qualité et développement de l'innovation	Services d'appui inexistantes. Faiblesses de l'information. Pas de formation
Syndicat patronaux groupes professionnels	Pas de sociétés de garantie et de caution mutuelles. Pas	Faiblesse de la représentativité des entrepreneurs. Faiblesses des	Pas de concertation sur le fonctionnement du marché du	Insuffisance des échanges techniques et de la concertation.	Faible promotion des produits. Pas d'échange d'information

	de concertation avec les banques	capacités des associations	travail. Pas d'interface avec les instituts de formation	Pas d'interface avec les centres d'appui	
Diagnostic au niveau des PME	Autofinancement familiale. Gestion financière frustrée. Précarité de la trésorerie ; incompréhension des contraintes financières des banques	Dynamismes des entrepreneurs mais absence de management stratégique et faiblesse de l'innovation. Manque d'information	Compétences limitées du personnel technique. Insuffisance de gestion. Instabilité du personnel. Difficulté du patron à déléguer	Mauvaise qualité des produits et prix élevés. Savoir-faire et choix techniques limités. Pas d'organisation . Matériel vétuste	Méconnaissances des marchés. Pas de réseaux de distribution. Pas de liens avec les clients
Problème à résoudre et actions à entreprendre	Difficulté pour investir à moyen long terme. Augmenter les fonds propres et formation au plan d'affaires	Former au management stratégique. Développer l'innovation. Faciliter la circulation de l'information	Palier le manque de formation. Fixer le personnel. Développer l'encadrement	Réduire les coûts et améliorer la qualité. Diversifier, innover, améliorer et augmenter la production	Augmenter les parts de marché. Pénétrer de nouveaux marchés

Source : Rapport du Ministère de la PME et de l'artisanat, 2007

A travers les résultats de ce rapport, nous constatons que les problèmes de l'information sont omniprésents à travers tous les axes de l'étude, ce qui confirme que les PME sont dans une opacité d'information accrue.

D'une part ; cet élément nous a permis de connaître un ensemble de réalités sur les PME algériennes. D'autre part, de saisir les principales caractéristiques et contraintes des PME algériennes, sachant bien qu'en juin 2017, la population globale de 1 060 289 PME (en 2007 le nombre de PME est de 410 959). Ces entreprises représentent une part majoritaire (97,7%) de Très Petite Entreprises (effectif de moins de 10 salariés), soit 1 035 891 PME, et emploient 2 601 958 salariés.

Plusieurs facteurs contribuent à la promotion des PME : les structures d'appui, l'environnement des affaires, les infrastructures, le cadre institutionnel et la concurrence.

Si l'Algérie a marqué assez de points en sa faveur en matière de diversité de structures d'appui aux PME, en matière de promulgation des lois encourageant le secteur privé, cependant, il lui reste beaucoup à faire en matière de garantie d'une concurrence loyale des marchés, d'adéquation de l'environnement des affaires, de disponibilité d'infrastructures nécessaires au développement du secteur des PME, d'aide des PME dans les problèmes qu'elles rencontrent quotidiennement, tels que : la législation, l'esprit d'entrepreneur, la concurrence et l'internationalisation. Et principalement leur financement.

En définitive, dans le contexte actuel dont évolue la PME algérienne présente un paradoxe relatif à leur financement. En effet, malgré les efforts et la multitudes des dispositifs de soutiens, les PME connaissent encore des difficultés de financement d'autant plus importantes que leurs investissements nécessitent des mises de fonds dépassant de beaucoup leur capacités d'autofinancement. Le problème d'accès des PME au financement bancaire réside dans la difficulté d'évaluation et de sélection des projets à financer, en raison de perception du risque supérieur des PME par les banques. Cela ce n'est que l'opacité de l'information dans le cadre de la relation Banque-PME (Y. MADOUICHE 2013).

Après avoir présenté un état des lieux des PME en Algérie, l'élément qui suit a pour objet de présenter l'état des lieux du système bancaire en Algérie. Cela pour éclairer dans quel contexte évoluent les deux parties Banque et PME en Algérie.

1.3. Le système bancaire algérien : état des lieux

Le système bancaire algérien est le produit d'un processus qui s'est réalisé en plusieurs étapes, suivant deux systèmes différents : Un système bancaire d'une économie administrée et un système bancaire dans un contexte de transition vers l'économie de marché (A. BENHALIMA ; 1996).

L'activité bancaire en Algérie s'est nettement améliorée depuis la promulgation de la loi sur la monnaie et le crédit en 1990. Avant cela, l'économie algérienne été une économie administrée dans laquelle les banque sont considérés comme de simples guichets de collecte et de distribution de fonds pour financer les projets de la politique d'industrialisation à travers les entreprises publiques adoptée par l'Etat. L'ordonnance de 2003 relative à la monnaie et le crédit qui a abrogée la loi de 1990, s'inscrit en théorie dans le même sillage et offre un nouveau cadre juridique pour l'exercice des opérations de banque, comparable en tous points à celui en vigueur dans les pays à économie libérale. Elle prévoit une autonomie complète vis-à-vis du Gouvernement.

De ce fait, la nouvelle réglementation relative à la monnaie et le crédit replace dans un nouveau contexte l'activité bancaire en Algérie. Effectivement, elle fixe un nouveau cadrage nettement plus approprié pour la surveillance du système bancaire en termes de supervision et inaugure une nouvelle forme de relation entre l'autorité politique et la banque d'Algérie (B.A).

Ce nouveau contexte de l'activité bancaire en Algérie est marqué par sa dynamique de développement. Tout de même, le secteur bancaire public reste dominant sur le marché bancaire par les grandes banques publiques qui financent en grande partie l'économie algérienne.

Ce présent élément a pour objet, de présenter le contexte de la banque en Algérie. Nous allons présenter d'une part, sa physionomie actuelle, ses principales caractéristiques et d'autre part, les ressources collectées et les crédits accordés à l'économie, notamment au secteur privé dont les PME.

1.3.1. La physionomie actuelle et les principales Caractéristiques du système bancaire algérien

A fin 2016, le système bancaire demeure toujours constitué de vingt-neuf (29) banques et établissements financiers, ayant tous leur siège social à Alger, dont :

- Six (6) banques publiques, dont la caisse d'épargne ;
- Quatorze (14) banques privées à capitaux étrangers, dont une à capitaux mixtes ;
- Trois (3) établissements financiers, dont deux publics ;
- Cinq (5) sociétés de leasing dont trois (3) publiques ;
- Une (1) mutuelle d'assurance agricole agréée pour effectuer des opérations de banque qui a opté, à fin 2009, pour le statut d'établissement financier.

Les banques, en tant qu'intermédiaires financiers :

- Assurent la collecte des ressources auprès du public,
- Distribuent des crédits à la clientèle directement ou par le biais d'acquisition d'obligations émises sur le marché financier par les entreprises et autres institutions financières et
- Mettent à la disposition de la clientèle des moyens de paiement et assurent leur gestion. Elles effectuent aussi différentes opérations bancaires connexes. En revanche, les

établissements financiers effectuent toutes les opérations de banque à l'exception de la collecte de dépôts auprès du public et de la gestion des moyens de paiement.

Dans le paysage bancaire algérien, bien que les banques publiques demeurent toujours prédominantes par l'importance de leurs réseaux d'agences réparties sur tout le territoire national, le réseau d'agences des banques privées s'est densifié au cours des dernières années pour représenter près du quart du réseau des agences bancaires. Néanmoins, le réseau d'agences des banques privées est implanté principalement au nord du pays alors que celui des banques publiques couvre l'ensemble du territoire national.

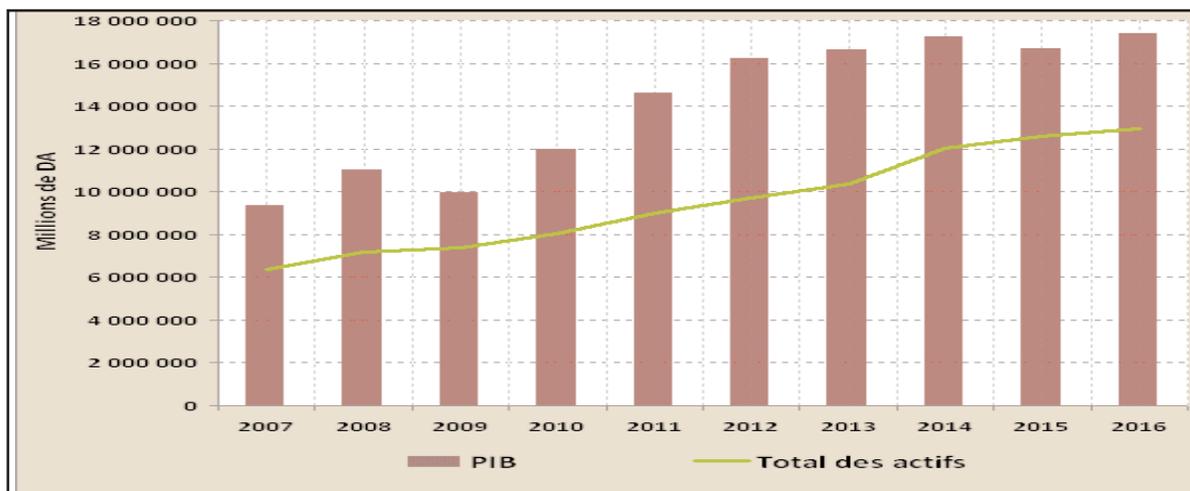
A fin décembre 2016, le réseau des banques publiques comprend 1 134 agences, celui des banques privées 355 agences et celui des établissements financiers 88 agences contre respectivement 1 123 agences, 346 agences et 88 agences à fin 2015. Le total des guichets d'agences des banques et établissements financiers s'établit, ainsi, à 1 577 contre 1 557 en 2015, soit un guichet pour 25 900 habitants (25 660 habitants en 2015). Le ratio population active/guichets bancaires est demeuré quasiment stable à 7 680 personnes en âge de travailler par guichet bancaire en 2016 contre à 7 600 personnes en 2015. Quant aux centres des chèques postaux, il dispose d'un réseau d'agences, à fin 2016, beaucoup plus dense que celui des banques avec 3 654 guichets reliés électroniquement et répartis sur l'ensemble du territoire national, soit un guichet pour 3 320 personnes actives. Au total, l'ensemble des guichets des banques et des chèques postaux s'élève à 5 231, soit un ratio population active/guichets de 2 316 personnes par guichet contre 2 320 personnes en 2015.

Pour ce qui est du niveau de bancarisation et de développement du secteur bancaire, le nombre de comptes ouverts par les banques à la clientèle des déposants (comptes actifs en dinars et en devises) et par les centres de chèques postaux en 2016 est estimé à environ 2,95 comptes par personne active contre 2,93 en 2015. Rapporté à la population de plus de 16 ans, ce ratio est de 1,26 compte par personne contre 1,25 compte en 2015.

Le ratio actifs bruts du secteur bancaire (banques et établissements financiers)/ produit intérieur brut est demeuré stable à 74,4 %, contre 75,3 % à fin 2015 et 69,8 % à fin 2014. Le ratio actifs bruts du secteur bancaire (hors dépôts du secteur des hydrocarbures)/ produit intérieur brut hors hydrocarbures, s'élève à 86,6 % contre 89,1 % en 2015 et 89,2 % en 2014.

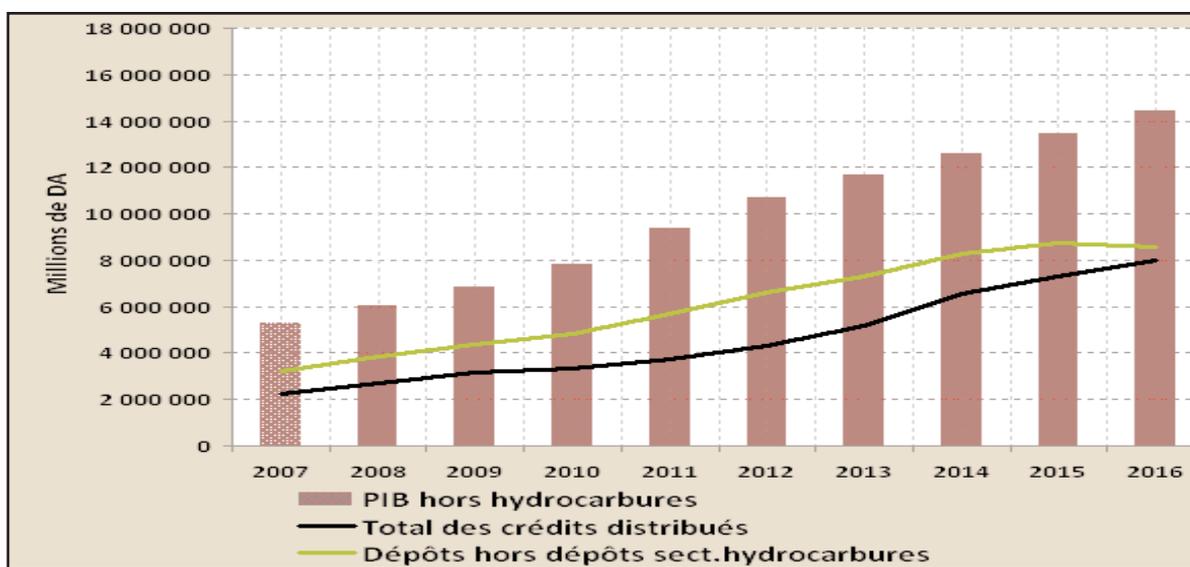
Le ratio total dépôts hors hydrocarbures/produit intérieur brut hors hydrocarbures s'établit à 59,7 % contre 64,2 % à fin 2015 et 66,0 % à fin 2014

Figure N° III.01 : Evolution comparée du PIB et du total des actifs (2007/2016)



Les crédits à l'économie des banques et établissements financiers (crédits aux résidents), y compris les crédits rachetés par le Trésor par émission de titres (titres non échus), représentent 62,4 % du produit intérieur brut hors hydrocarbures contre 58,3 % en 2015 et 55,0 % en 2014 ; le secteur des hydrocarbures ne recourant pas aux crédits bancaires.

Figure III.02 : Evolution comparée du PIBHH et du total des dépôts et des crédits



Ces indicateurs globaux montrent que l'intermédiation bancaire s'est améliorée sous l'angle du développement du réseau, du nombre de comptes et des crédits distribués. En revanche, sous l'angle des dépôts collectés, un léger recul est constaté en 2016. Ces performances demeurent, néanmoins, *relativement insuffisantes, en matière notamment de distribution de crédits aux petites et moyennes entreprises* et aux ménages et de collecte de ressources (dépôts). Dans le

contexte d'assèchement de la liquidité bancaire, la collecte de ressources devient un impératif stratégique pour les banques, d'autant que la part de la monnaie fiduciaire dans la masse monétaire M2 est extrêmement élevée.

Dans un contexte de hausse relativement faible des actifs des banques (3,0 % en 2016 contre 4,4 % en 2015), la part relative des banques publiques dans le total des actifs s'élève à 86,8 % contre 87,2 % à fin 2015. Au sein des banques publiques, la part des actifs des deux plus grandes banques représentent, à parts quasi égales, près de la moitié des actifs du secteur. En ce qui concerne les banques privées, leur part dans le total des actifs des banques est de 13,2 % dont 6,1 % pour les trois premières banques qui totalisent 46,0 % du total des actifs des banques privées contre respectivement 5,7 % et 44,9 %, à fin 2015. Centrée quasi exclusivement sur le secteur économique privé tant pour la mobilisation des ressources que la distribution des crédits, l'activité des banques privées progresse, néanmoins, presque au même rythme que celle des banques publiques tout en progressant en termes de parts de marché (9,8 % en 2008 contre 13,2 % en 2016).

A. Le secteur bancaire public

Effectivement, le secteur bancaire public est composé de six (06) banques, et représente environ 90% des guichets d'agences bancaires en Algérie, soit environ 13001 agences, et trois (03) établissements financiers (cinq (05) établissements financiers en 2006). Traditionnellement spécialisé dans une clientèle d'entreprise, il commence à s'ouvrir à la banque de détail. Les banques publiques participent aux dispositifs ANSEJ, ANGEM et CNAC sans toutefois disposer initialement d'outil adaptés pour le faire, ce qui a pu amener à des déconvenues lors de l'exécution du premier dispositif public lié à l'ADS (dispositif du développement social).

Le tableau ci-après présente les principales activités de chacune des six (06) banques publiques algériennes.

Tableau N°III. 07 : Les principales activités des banques publiques algériennes

Banques	Activités principales
BEA	Marché des grandes entreprises et secteur des hydrocarbures
BNA	Marché des grandes entreprises et des PME-PMI

BADR	Secteur rural (Crédit agricole, équipements), grandes entreprises, PME
CNEP BANQUE	Eventail très large de produit d'épargne et de formules de financement de l'immobilier, clientèle de particuliers
BDL	Généraliste bancaire, clientèle des entreprises, des PME-PMI et des particuliers, profession libérales, prêts sur gage
CPA	Généraliste bancaire, clientèle des entreprises et des particuliers, PME-PMI

Source : Document du ministère des finances : Rapport final GAP et AFD : bancarisation de masse en Algérie : opportunités et défis, juin 2006.

D'une manière générale les banques ont poursuivies leur consolidation, en termes de restructuration du bilan, de renforcement des techniques et des systèmes de contrôle et de développement de l'offre des produits. Cette modernisation est conduite par le ministère des finances avec notamment l'appui du programme MEDA de l'union Européenne, qui a débuté au courant de l'année 2006 avec une action d'assistance à la mise en œuvre d'une banque de détail au profil des six (06) banques publiques.

Par ailleurs, à partir de 2006 le secteur bancaire public algérien comporte cinq (05) établissements financiers couvrants toute une gamme d'activités, le tableau récapitulatif suivant présente les activités principales des établissements financiers.

Tableau N°III.08 : Les activités principales des établissements financiers publics en Algérie

Etablissements financiers (publics)	Activités principales
SOFINANCE (société financière, de participation et de placement) (01 agence à Alger)	A l'origine, l'objectif visé est l'accompagnement des entreprises publiques dans le cadre de la restructuration du secteur public, actuellement, elle vise l'émergence, le développement et la consolidation du tissu industriel constitué de PME-PMI

FINALEP	Société de capital investissement axée en priorité sur le renforcement des fonds propres des PME-PMI en phase de création, de développement ou de transmission
SRH (Société de refinancement hypothécaire)	Refinancement des crédits immobiliers octroyés aux ménages pour l'achat d'un logement neuf, la restauration ou la construction d'une habitation par les banques et les établissements financiers
SALEM (Société algériennes de location d'équipements et de matériels)	Société de crédit-bail, filiale de CNMA, spécialisée dans le leasing mobilier, elle investit généralement le secteur agricole
BAD (Banque algérienne de développement)	Institution financière mise en place par les pouvoirs publics au début des années 1960 (autre fois la caisse) au service de développement économique du pays

Source : Document du ministère des finances : Rapport final GAP et AFD : Bancarisation de masse en Algérie : opportunités et défis, juin 2006, P17-18

B. Le secteur bancaire privé à capitaux internationaux

En 2006, le secteur bancaire privé à capitaux internationaux est composé de dix (10) banques pour la plus part filiales de grands groupes bancaires internationaux, visant pour l'essentiel une clientèle haut de gamme, d'entreprises et de riches particuliers et de trois (03) établissements financiers. Le réseau de ces banques avoisine (en 2006) 70 agences et la banque de détail pour les particuliers aux revenus modeste ne constitue pour l'instant par leur secteur prioritaire.

En dynamique de croissance, le secteur bancaire privé (banques et établissements financiers) en Algérie passe à la fin de 2008 à quatorze (14) banques.

Le réseau ne dispose pas, et ne disposera pas à moyen et long terme, d'un nombre d'agence suffisant et outillé pour les prestations de bancarisation de masse et de financement (des entreprises et des particuliers), le secteur bancaire privé ne constitue donc pas un acteur concourant à la bancarisation de masse et au financement de l'économie algérienne, du moins pour ce qui est de l'infrastructure physique nécessaire à la gestion d'une masse importante de

clients. Le tableau ci-après nous présente les activités principales des banques privées en Algérie.

Tableau N°III.09 : Les activités principales des banques privées en Algérie

Banques privées	Activités principales
Banque Al baraka Algérie	Produits islamiques
Arab Banking Corporation Algérie (AGB)	Clientèle d'entreprises
Natexis Banque	
Société générale Algérie	Banque universelle de détail et de proximité avec une propriété donnée au financement des grandes entreprises. Son réseau d'agence est en développement
Citibanque	Clientèle d'entreprises « haut de gamme » et secteur des hydrocarbures
Arab Bank PLC Algérie	Succursales de banques à clientèle d'entreprise « haut de gamme »
BNP/Paribas Eldjazair	Banque universelle de détail à réseau d'agence de plus en plus étendu
Trust Bank Algérie	Clientèle d'entreprise « haut de gamme »
Algérie Gulf Bank (AGB)	Clientèle de grandes et moyennes entreprises
Housing Bank for Trade and Finance	Clientèle d'entreprises et de particuliers « haut de gamme »

Source : Document du ministère des finances : Rapport final GAP et AFD : Bancarisation de masse en Algérie : opportunités et défis, juin 2006, P17-18

C. Les principales caractéristiques du secteur bancaire et financier algérien

Dans la période de transition de notre économie vers une économie de marché et après les différentes réformes, que les pouvoirs publics ont engagé au niveau des institutions économiques et financières, dans le cadre du plan d'ajustement structurel (P.A.S) notamment les banques, nous pouvons relever les principales caractéristiques actuelles du secteur bancaire algérien, qui sont :

L'engagement du secteur bancaire dans une mutation qui devrait se traduire par une plus grande bancarisation et des opérations plus rapides ;

Les liquidités du secteur bancaire algérien sont évaluées en 2007 à plus de 14 milliards de dollars et les réserves en devises étrangères à plus de 120 milliards de dollars (K. YOUSFI 2009).

Une importante densité bancaire de 13001 agences, mais qui reste insuffisante, c'est-à-dire une (01) agence pour 26400 Habitants. Et les réseaux bancaires (13001 agences) restent dominés par les banques publiques ; La mise en place d'un dispositif de financement et de refinancement hypothécaire destiné à soutenir le programme quinquennal de construction d'un million de logements ; Le secteur bancaire algérien est dominé par le secteur public, ce dernier représente encore près de 90% des ressources et des crédits. En effet, les banques publiques restent prépondérante, en collectant 94% des ressources et concentrant 93% de l'allocation crédit, selon les données de 2007 ;

L'effort de libéralisation du marché bancaire algérien se traduit par : Une liberté à l'investissement, sous la condition d'un capital minimum requis égal à deux milliards cinq cent millions de dinars pour les banques, et de cinq cent millions pour les établissements financiers. Ce capital minimum a été revu à la hausse : dix (10) milliards de dinars pour les banques et 3.5 milliards de dinars pour les établissements financiers.

Par ailleurs, les taux d'intérêt bancaires sont librement déterminés. Les taux actuels s'établissent entre 5,5 et 9% pour le crédit (taux débiteurs) et 1,25 et 3,5% pour les dépôts (taux créditeurs). Une activité bancaire qui opère dans un contexte de convertibilité courante.

Ces principales caractéristiques peuvent être synthétisées dans le tableau suivant :

Tableau N°III.10 : Les principales caractéristiques du secteur bancaire et financier algérien

Nombre d'établissements bancaires	29
Nombre total d'agences bancaires	1134 banques publiques et 355 banques privées
Caractère des banques	Le secteur public représente en moyenne 87 % du marché des ressources et des crédits
Organisations interbancaires	ABEF association des banques et des établissements financiers

Sources : élaboré à partir du rapport annuel de la banque d'Algérie de 2016.

Par ailleurs, dans le contexte de transition vers l'économie de marché et dans le cadre des réformes récentes engagées par les pouvoirs publics, deux autres caractéristiques du secteur bancaire algérien sont à distinguer (KPMG 2009), il s'agit de :

✓ **La diversification du système bancaire algérien**

D'abord, d'un point de vue fonctionnel, il existe en Algérie à la fois des établissements à vocation universelle, tels que les grandes banques publiques et certaines banques privées, comme BNP Paribas et la Société Générale Algérie et des établissements spécialisés dans un certain type de produits et donc de clientèle (les établissements de leasing, la société de refinancement hypothécaire, etc.).

D'un point de vue économique, le système bancaire algérien comprend aussi bien des établissements de grande taille que d'importance moyenne ou encore de dimension très modeste. De même, il comprend à la fois des établissements dont les activités se limitent strictement aux opérations bancaires et des établissements qui proposent une large gamme et variée de services financiers. L'actionnariat est souvent articulé autour d'un noyau dur qu'on considère comme l'actionnaire de référence.

D'un point de vue organisationnel, c'est-à-dire l'organisation de la profession bancaire, la loi bancaire impose à tout établissement d'adhérer à l'organisme professionnel créé sous l'égide de la Banque d'Algérie (B.A), en l'occurrence l'association des banques et établissements financiers (A.B .E.F).

✓ **La modernisation du système bancaire algérien :**

Longtemps inscrite dans les réformes et espérée par les acteurs de la vie économique (investisseurs et épargnants, etc.), cette modernisation a connu au début de concrétisation, au demeurant très timide, en 2005, avec le lancement de la carte de retrait interbancaire suivant la norme internationale EMV et sa généralisation à travers tout le circuit bancaire et Algérie poste.

L'année 2006 a vu pour sa part le démarrage effectif du système de paiement de gros montants en temps réel géré par la banque d'Algérie (B.A) en Février, et à partir du mois de Mai, du système de paiement électronique pour les paiements de masse (chèque, virement, avis de prélèvement, lettre de change, billet à ordre et opérations monétiques).

Pour concrétiser ces deux grandes actions de modernisation du système bancaire algérien entamée en 2002, l'ensemble des banques ont procédé à la modernisation de leur système d'information et de gestion (cette modernisation est en cours).

3.1.2. Le financement bancaire de l'économie

Dans cet élément nous allons aborder, l'activité (intermédiation bancaire) des banques en Algérie : les crédits accordés à l'économie (secteur public et privé) par les banques publiques comparativement aux autres banques privées, ainsi que les ressources collectées.

L'activité des banques concerne à la fois la collecte des ressources et les crédits distribués, cela dans le cadre de leur métier d'intermédiation. Nous allons étudier principalement l'activité des banques publiques, en comparaison avec les banques privées, en référence aux données fournies par le rapport annuel de la banque d'Algérie de 2016 concernant les cinq années de 2012 à 2016.

A. Les ressources collectées

Conséquence de la persistance des déséquilibres macroéconomiques, notamment des comptes extérieurs, les ressources collectées par les banques ont diminué pour la première fois depuis l'année 2009, année de forte contraction des ressources provenant des recettes d'exportation.

Cependant, à l'exception des dépôts, les autres indicateurs de l'intermédiation bancaire ont plutôt continué à évoluer favorablement. Il en est ainsi des crédits à l'économie, en dépit de la baisse de la liquidité bancaire, comme des indicateurs de bancarisation. De même, les indicateurs de solidité et de rentabilité des banques ont été peu affectés par la contraction de l'activité économique hors hydrocarbures (Rapport annuel de la Banque d'Algérie 2016).

Après la baisse de 2,2 % enregistrée en 2015, l'encours des dépôts à vue et à terme collectés par les banques a encore baissé en 2016 de 2,3 % (contre une hausse de 17,8 % en 2014). De même, le total des dépôts collectés à fin 2016 incluant les dépôts affectés en garantie d'engagements par signature (*Ces dépôts ne sont pas inclus dans la masse monétaire au sens de M2*), (crédit documentaire, avals et cautions) a diminué de 1,3 % contre une hausse de 0,9 % en 2015 et de 17,1 % en 2014.

Tableau III.11 : Evolution des ressources collectées des banques publiques (y compris CNEP) et des banques privées. en milliards de DA en fin de période

Nature des dépôts	2012	2013	2014	2015	2016
Dépôts à vue :	3356,4	3537,5	4428,2	3891,7	3732,2
Dont Bq pub	2823,3	2942,2	3705,5	3297,7	3060,5
Dont Bq Priv	533,1	595,3	722,7	549,0	671,7
Dépôts à terme :	3333,6	3691,7	4090,3	4443,4	4409,3
Part Bq pub	3053,6	3380,4	3800,2	4075,8	4010,7
Dont depôts en devises	295,9	324,2	348,8	428,8	412,8
Part Bq Priv	280,0	311,3	290,1	367,6	398,6
Dont dépôts en devises	43,3	45,7	56,0	67,2	66,6
Dépôts en garantie* :	548,0	558,2	599,0	865,6	938,4
Part Bq pub	426,2	419,4	494,4	751,2	833,7
Dont depôts en devises	3,8	3,0	1,4	8,8	3,9
Part Bq Priv	121,8	138,8	104,6	114,4	104,7
Dont dépôts en devises	1,1	1,4	1,9	1,8	6,3
Total	7238,0	7787,4	9117,5	9200,7	9079,9
Bq Pub	87,1	86,6	87,7	88,3	87,1
Bq Priv	12,9	13,4	12,3	11,7	12,9

**Dépôts en garantie des engagements par signature (crédit documentaire, avals et cautions)*

Après les augmentations enregistrées en 2014 et 2015, la part des dépôts des banques publiques s'élève à 87,1 %, en baisse de 1,2 point de pourcentage par rapport à 2015 et celle des banques privées passe de 11,7 % en 2015 à 12,9 % en 2016.

Par nature des dépôts, la part des dépôts à vue dans le total des dépôts à vue et à terme collectés par les banques est en baisse (45,8 % contre 46,7% à fin 2015). Ce recul résulte de la baisse des dépôts à vue des secteurs hors hydrocarbures, notamment dans les banques publiques où ils ont diminué de 7,2 % ; les dépôts à vue du secteur des hydrocarbures ayant, quant à eux, augmenté de 10,6 %. En revanche, ces dépôts sont en hausse dans les banques privées à hauteur de 13,1 %. Pour mémoire, en 2015, les dépôts à vue dans les banques avaient baissé aussi bien dans les banques publiques (11,0 %) que privées (17,8 %).

De même, les dépôts à terme sont en légère baisse dans les banques publiques (-1,6 %) et en hausse dans les banques privées (8,4 %) contre des hausses aussi bien dans les banques publiques et privées en 2015, respectivement de 7,3 % et 26,7 %. Cela a induit une augmentation de la part des dépôts à terme dans le total de dépôts collectés à vue et à terme qui passent de 53,3 % à fin 2015 à 54,2 % à fin 2016.

Les dépôts reçus en garantie des engagements par signature à fin 2016 (crédits documentaires, avals et cautions) sont en hausse dans les banques publiques (11,0 %) mais en baisse dans les banques privées (-8,5 %). Globalement, ils ont néanmoins augmenté de 8,4 %, soit une hausse de 14,7 % pour les dépôts en garantie de crédits documentaires et une baisse de 8,1 % pour les dépôts de garantie des avals et cautions.

B. Crédits distribués

Le ralentissement du rythme de progression des crédits bancaires à l'économie s'est poursuivi en 2016. Le total des crédits, déduction faite des rachats de créances par le Trésor, s'établit à 7907,8 milliards de dinars, soit un accroissement de 8,7 % contre 11,9 % en 2015 et 26,2 % en 2014. Les rachats de créances par le Trésor en 2015 et 2016 inclus, le taux d'accroissement des crédits s'élève à 14,4 % contre 16,6 % en 2015.

Durant cet exercice, le Trésor a procédé à de nouveaux rachats de créances sur les entreprises publiques pour un montant brut de 456,2 milliards de dinars, ce qui porte le total des rachats nets en 2015 et 2016 à 761,1 milliards de dinars. Le Trésor a annulé le prêt de 161,2 milliards de dinars accordé aux banques au titre de ces crédits et a émis des obligations pour le reliquat (599,9 milliards de dinars).

Le tableau ci-après décrit le profil de l'activité de crédits à l'économie des banques (crédits rachetés par le Trésor déduits) :

Tableau III.12 : Répartition des crédits par banques publiques (y compris CNEP) et banques privées, en milliards de DA, en fin de période

Crédits des banques/secteurs	2012	2013	2014	2015	2016
a) Crédits au secteur Public	2040,7	2434,3	3382,9	3689,0	3952,8
Bq Pub	2040,7	2434,3	3373,4	3679,5	3943,3
Crédits directs	2010,6	2409,4	3210,3	3521,9	3789,5
Achat d'obligations	30,1	24,9	163,1	157,6	153,8
Bq Priv	0,0	0,0	9,5	9,5	9,5
Crédit directs	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Achat d'obligation	0,0	0,0	9,5	9,5	9,5
b) Crédit au secteur privé	2244,9	2720,2	3120,0	3586,6	3955,0
Bq Pub	1675,4	2023,2	2338,7	2687,1	2982,0
Crédits directs	1669,0	2016,8	2338,5	2685,4	2982,0
Achat d'obligations	6,4	6,4	0,2	1,7	0,0
Bq Priv	569,5	697,0	781,3	899,5	973,0
Crédit directs	569,4	696,9	781,3	899,5	973,0
Achat d'obligation	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
c) Total des crédits distribués	4285,6	5154,5	6502,9	7275,6	7907,8
Part des Bq Pub	86,7	86,5	87,8	87,5	87,6
Part des Bq priv	13,3	13,5	12,2	12,5	12,4

Les crédits au secteur public se sont accrus de 7,2 % et ceux au secteur privé de 10,3 %, contre, respectivement, 9,0 % et 15,0 % en 2015. Les rachats par le Trésor inclus, la progression des crédits au secteur public a été quasiment identique à celle de 2015 (18,0 % en 2016 et 18,1 % en 2015). Hors rachats de crédits, ces progressions différenciées des crédits ont abouti à une légère augmentation, à hauteur de 50,0 % à fin 2016, de la part des crédits aux entreprises

privées et ménages dans l'encours total des crédits distribués par les banques contre (49,3 % à fin 2015).

En l'absence de marchés financiers développés, les crédits directs prédominent avec 95,8 % de l'encours des crédits distribués au secteur public (95,5 % en 2015) ; les achats d'obligations d'entreprise et autres institutions représentent 4,2 % contre 4,5 % en 2015. Pour le secteur privé, la totalité de leur financement en 2016, comme en 2015, a été assuré par les crédits directs. Pour mémoire, les banques publiques assurent la totalité du financement direct du secteur public et leur part dans le financement du secteur privé demeure importante (75,4 % contre 74,9 % en 2015).

Au cours de l'année sous revue, les crédits, nets de rachats, des banques publiques se sont accrus de 8,8 %. En flux, cet accroissement des crédits a plus bénéficié aux entreprises privées et ménages (294,9 milliards de dinars contre 348,4 milliards de dinars en 2015) qu'aux entreprises publiques (264,3 milliards de dinars contre 305,6 milliards de dinars en 2015) ; mais les banques publiques demeurent fortement engagées dans le financement des grands projets d'investissement en particulier dans les secteurs de l'énergie et de l'eau.

Quant au rythme d'expansion des crédits distribués par les banques privées, quasi exclusivement au secteur économique privé, il s'établit à 8,1 %. En flux, cela correspond à 73,5 milliards de dinars en 2016 contre 118,2 milliards de dinars en 2015. Ce qui porte la part des crédits distribués par les banques privées à 12,4 % en 2016 (12,5 % en 2015 et 12,2 % en 2014).

Hors dépôts de garantie des engagements par signature et dépôts en devises, l'encours total des crédits distribués est devenu supérieur à l'encours des dépôts collectés en 2016, soit un taux de crédits de 103,2 % contre 92,8 % en 2015 et 80,1 % en 2014. Ce ratio est moins élevé dans les banques privées (97,9 % contre 101,6 % à fin 2015) que dans les banques publiques (104,0 % contre 91,7 % à fin 2015).

Par maturité, les crédits à l'économie des banques et de la caisse d'épargne (après déduction des créances rachetées par le Trésor public) ont évolué comme suit :

Tableau III.13 : Répartition des crédits par maturité, en milliards de DA, fin de période

Crédit des banques/maturité	2012	2013	2014	2015	2016
a) Crédit à CT	1361,6	1423,4	1608,7	1710,6	1914,2

Bq Pub	973,9	936,4	1091,0	1152,4	1334,1
Bq Priv	387,7	487,0	517,7	558,2	580,1
b) Crédit MLT	2924,0	3731,1	4894,2	5565,0	5993,6
Bq Pub	2742,2	3521,0	4621,1	5214,2	5591,2
Bq Priv	181,8	210,1	273,1	350,8	402,4
c) Total des crédits	4285,6	5154,5	6502,9	7275,6	7907,8
Part des credit CT	31,8	27,6	24,7	23,5	24,2
Part des credits MLT	68,2	72,4	75,3	76,5	75,8

La structure de l'encours des crédits distribués par les banques à fin 2016 confirme le niveau élevé des crédits à moyen et long termes, qui ont atteint une part relative de 75,8 % (76,5 % à fin 2015) du total de crédits distribués (nets de rachats) contre une part de 24,2 % pour les crédits à court terme (23,5 % à fin 2015). Il s'agit d'une tendance à la hausse amorcée à compter de 2006 et qui résulte de la progression des crédits à long terme (6,6 % contre 12,7 % en 2015 et 39,0 % en 2014) liés aux financements des investissements, notamment dans les secteurs de l'énergie et de l'eau. Cette tendance à la hausse est plus importante en 2016 pour les crédits à moyen terme (10,3 %) car les rachats de crédits par le Trésor en 2016 n'ont pas porté sur les crédits à moyen terme.

A fin 2016, les crédits à moyen et long termes distribués par les banques publiques représentent 80,7 % du total de leurs crédits contre 81,9 % à fin 2015 et 80,9 % en 2014. Pour les banques privées, cette part, qui avait atteint un niveau appréciable à fin 2009 (52 %), a reculé progressivement, suite au ralentissement de la distribution des crédits aux ménages, pour atteindre 41,0 % en 2016 contre 38,6 % à fin 2015 et 34,5 % à fin 2014.

Concernant les crédits hypothécaires, leur encours est passé de 359,6 milliards de dinars à fin 2014 à 421,8 milliards de dinars à fin 2015, pour atteindre 483,3 milliards de dinars à fin 2016, soit un accroissement appréciable de 14,6 % en 2016 contre 17,3 % en 2015 et 17,0 % en 2014. Dans les banques publiques, l'évolution des crédits hypothécaires est tirée par ceux de la caisse d'épargne, dont la part relative dans le total des crédits hypothécaires des banques publiques progresse à 66,1 % en 2016 contre 65,2 % à fin 2015 et 64,5 % à fin 2014. Dans le total des

crédits distribués aux ménages par les banques publiques et privées, la part des crédits hypothécaires a augmenté en 2016. Dans les banques publiques, cette part a atteint 92,6 % contre 91,6 % à fin 2015 et 92,0 % à fin 2014 ; dans les banques privées, elle passe à 73,7 % en 2016 contre 85,6 % en 2015 et 61,6 % à fin 2014.

S'agissant des créances des banques sur l'Etat, à fin 2016, la part des banques privées est restée relativement modeste. Leurs créances sur l'Etat sont représentées par les bons du trésor acquis et les avoirs détenus en comptes courants au Trésor et Centre des Chèques Postaux. Les créances des banques publiques sur l'Etat sont prédominantes en raison des différentes opérations d'assainissement patrimonial des entreprises publiques et privées et des exploitations agricoles effectuées par le Trésor par émission de titres.

Au cours de l'année 2016, le Trésor a continué à rembourser, selon un échéancier, les obligations émises entre 2009 et 2012, en contrepartie du rachat de créances non performantes des entreprises publiques et quelques créances sur des entreprises privées et exploitations agricoles. Au cours des années 2015 et 2016, le Trésor a racheté, par émission de titres, certaines créances des banques sur la clientèle d'entreprises publiques faisant porter l'encours des obligations de rachat de ces dernières, à fin 2016, à 855,3 milliards de dinars contre 419,9 milliards de dinars, à fin 2015.

L'Algérie a mis en place en amont un nombre de dispositifs de soutien à la création d'entreprises et d'encourager les investissements privés, un secteur qui a été négligé ou bien méprisé (ou privé de se développer vu l'idéologie de notre système économique des années 1970), ainsi que les réformes du secteur bancaire pour améliorer la gestion des risque bancaires par l'adoption du plan « Bâle I », « Bâle II » et « Bâle III » (adoption en cours). Malgré les mécanismes d'incitations mis en place par l'Etat, l'accès des PME au financement bancaire reste difficile, que ce soit dans la phase de démarrage ou de croissance.

Jusque-là, en Algérie les banques jouent le rôle du principal bailleur de fonds pour le financement de l'économie notamment le financement des PME. Ces dernières, trouvent des difficultés d'accéder au financement bancaire, où de nombreuses PME se voient refuser le financement de projets viables.

Section 2 : Problématique, hypothèses et méthodologie de la recherche

La théorie financière et bancaire ayant traité du sujet des relations Banque-Entreprise (PME) met en évidence l'avantage et l'aptitude des banques à fournir du financement aux entreprises. Leur atout distinctif réside dans leur capacité à prêter à des clients dont la situation économique et financière est difficilement analysable et qui présentent une grande asymétrie informationnelle. Les banques sont ainsi déclarées comme étant les principaux financeurs des PME.

De sa part, la théorie de l'intermédiation financière démontre que la relation bancaire de long terme est un outil efficace permettant aux établissements de crédit de réduire l'opacité informationnelle des PME. Cela se répercute par une amélioration des conditions du crédit bancaire tout en assurant un meilleur accès au financement. Egalement, pour les théories nouvelles, ayant proposées d'autres approches pour l'étude de la relation entre Banque-PME, à savoir la théorie des conventions, théorie du contrat social, de l'encastrement social et la théorie de la confiance. Ces théories insistent sur le caractère social de la relation Banque-PME, dans laquelle le rôle du banquier et du propriétaire-dirigeant est déterminant. Donc via leurs compétences, interactions sociales et de la confiance, l'accès aux crédits est facilité avec de meilleures conditions.

Dans notre étude de terrain nous essayerons, dans le cadre de la relation Banque-PME, de mettre en évidence les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel et son impact sur les conditions du crédit.

Notre travail de recherche s'inscrit dans le cadre de la relation Banque-PME. Il s'avère donc important voire nécessaire de procéder à la présentation la démarche suivie pour mener notre double enquête de terrain (PME-Banque).

2.1. Problématique et hypothèses de la recherche

Cet élément sera consacré à rappeler respectivement, la formulation de la problématique et à l'énonciation des différentes hypothèses de recherche.

2.1.1. Formulation de la problématique de recherche

Le financement bancaire est la source de financement par crédit qui caractérise les PME. La relation entre ces deux parties souffre cependant d'un certain degré d'insatisfaction pour les

PME et les banques. Les PME considèrent que leurs banques sont exigeantes et qu'elles imposent des conditions de crédits relativement sévères. Les banques considèrent de leur côté que l'opacité informationnelle qui caractérise les PME est un obstacle qui limite leur accès aux crédits bancaires. Dans le cadre de la relation Banque-PME, le financement relationnel apporte une solution au rationnement du crédit dont souffrent les PME, d'une part et une meilleure connaissance des PME emprunteuses par les Banques d'autre part. Un tel financement relationnel permet aux PME l'accès aux crédits avec de meilleures conditions.

Notre travail de recherche traite le financement des PME par les banques sur le marché algérien. Nous aborderons cependant ce sujet complexe de la relation Banque-PME. En des termes plus précis nous traiterons un sujet dans le cadre de la relation Banque-PME qui met en évidence, en plus des avantages du financement relationnel, les déterminants de sa mise en place et son impact sur les conditions de crédit. Notre problématique pivote autour de deux principales questions :

Dans le cadre de la relation Banque-PME en Algérie : *Quels sont les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel ? et quel est son impact sur les conditions de crédit ?*

La revue de littérature déjà développée dans les deux premiers chapitres de cette thèse fournit des éléments de réponses consistants à ces questions. Toutefois, la relation Banque-PME en Algérie présente des spécificités qui peuvent clarifier ou même contrarier ces théories.

2.1.2. Formulation des hypothèses ou axes de la recherche

Une hypothèse de recherche peut être considérée par définition comme étant une réponse à une question de recherche préalablement formulée. L'énonciation et la formulation de l'hypothèse se base ainsi sur les conceptions déjà étudiées et même validées. Sa vérification se réalise au niveau de son application réelle sur le terrain qui permet de mettre en évidence certaines limites ou extensions du cadre conceptuel théorique. Compte pris de la définition ci-dessus formulée, nous présentons nos hypothèses de recherche au regard de la littérature antérieure ayant mis en évidence les différentes facettes de la relation Banque-PME et le financement relationnel et des différents facteurs pouvant avoir des influences directes ou indirectes sur l'accès au crédit et les conditions de l'emprunt des PME. Notre recherche se base sur quatre (04) principaux axes (voir **Annexe N°03**, qui illustre schématiquement notre construction du modèle d'analyse (réflexion) qui a guidé notre travail de recherche) :

- L'accès des PME au financement bancaire et rationnement de crédit ;
- Les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des

- PME ;
- Le financement relationnel bancaire et l'accès des PME au crédit ;
- L'impact du financement relationnel bancaire sur les conditions de crédit des PME.

Le premier axe met en évidence les critères d'accès des PME au financement bancaire et le rationnement de crédit.

Le deuxième axe met en évidence les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel entre banque et PME.

Le troisième axe formule l'impact de la mise en place d'un financement relationnel sur l'accès des PME au crédit.

Le quatrième et dernier axe formule l'impact de la mise en place d'un financement relationnel bancaire basé sur des relations sociales et la confiance, sur l'amélioration des conditions de crédit des PME.

Au niveau de cet élément nous élaborons les hypothèses que nous désirons vérifier dans notre travail de recherche en référence à notre revue de littérature.

2.1.2.1. L'accès des PME au financement bancaire et rationnement de crédit

L'hypothèse du rationnement sur le marché bancaire, n'est plus à démontré. Mais tout de même, nous avons estimé important de partir à priori de cette hypothèse du rationnement de crédit, qui justifie en partie, notre choix de sujet à traité dans la cadre de notre recherche.

Donc, nous formulons l'hypothèse préliminaire suivante, concernant le rationnement de crédit des PME algériennes :

***H1.** La PME en Algérie vu son opacité informationnelle, souffre du risque du rationnement de crédit.*

2.1.2.2. Les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME

A propos des déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME, nous proposons à vérifier l'hypothèse suivante :

H.2. Les échanges d'informations, les compétences des acteurs, leurs relations sociales et la confiance déterminent la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME.

Cette hypothèse sera subdivisée en sous hypothèse à vérifier selon les deux enquêtes réalisées auprès des deux acteurs de la relation Banque-PME (banquiers-responsables de PME).

H.2.a. Les échanges d'informations, favorisent la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME.

H.2.b. Les compétences des banquiers et des responsables des PME, influencent positivement la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME.

H.2.c. Les relations sociales des responsables des PME déterminent la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME.

H.2.d. La confiance construite entre le banquier et le responsable de la PME, favorise la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME.

2.1.2.3. L'impact du financement relationnel bancaire sur l'accès des PME au crédit

En référence à la revue de littérature effectuée, le financement relationnel est considéré comme une solution au rationnement de crédit des PME, d'où nous formulons l'hypothèse suivante, qui est subdivisée en sous deux hypothèses. Ce constat, est à confronté avec les résultats de notre recherche.

H3. Le financement relationnel bancaire facilite l'accès des PME au crédit

- *H 3.a : Le financement relationnel bancaire basé sur la confiance facilite l'accès des PME au crédit*
- *H 3.b : Le financement relationnel bancaire basé sur des relations sociales facilite l'accès au crédit des PME.*

2.1.2.4. L'impact du financement relationnel bancaire sur les conditions de crédit des PME

Le financement bancaire peut être divisé selon le critère temps en deux parties : un financement transactionnel de court terme ou encore appelé financement à l'acte, et un financement relationnel de long terme connu encore par le financement à l'engagement. Une PME doit ainsi déterminer préalablement la durée de la relation qu'elle désire entreprendre avec

sa banque ; le financement de ses projets d'investissement futurs sera ainsi fonction de l'intensité de cette relation et de sa sincérité. En présentant son dossier de crédit, la PME peut se trouver face à un risque de rationnement qui peut être causé par son opacité informationnelle ainsi que par l'hésitation de ses dirigeants à fournir les informations utiles permettant à la banque de bien évaluer le risque de la PME et de son projet présenté. Une relation de confiance caractérisée par la multiplicité, la fréquence et l'intensité des transactions entre les deux parties est donc nécessaire pour une réduction systématique du degré d'opacité ce qui permet par la suite minimiser le risque de rationnement de crédit et d'atténuer les autres conditions proposées par la banque. C'est ainsi que la PME s'intéresse à s'engager durablement avec la banque prêteuse. Cela lui permettrait de bénéficier d'une plus grande disponibilité du crédit en plus d'une prime d'asymétrie relativement réduite (prime du risque). La relation entre les deux parties sera ainsi renforcée par la multiplicité des transactions sur une période relativement étendue dans le temps. En effet, les études empiriques ont montré que le financement relationnel améliore les conditions du financement des PME : la PME profite d'abord d'une réduction du coût de crédit grâce à la réduction du coût de l'information et des coûts d'agence qui lui sont relatifs. Elle bénéficie de même d'une réduction des garanties demandées, et jouit enfin d'une disponibilité accrue du crédit qui diminue les barrières au financement de ses projets actuels et potentiels. L'analyse ci-dessus nous permet de formuler ci-dessous, notre quatrième hypothèse que nous divisons ci-après en deux sous-hypothèses (chacune des sous-hypothèses subdivisées en trois sous éléments à confronter avec nos résultats obtenus des deux enquêtes réalisées) :

H4. Le financement relationnel bancaire améliore les conditions de crédit des PME.

H 4.1. : Le financement relationnel bancaire basé sur la confiance améliore les conditions de crédit des PME.

- *H 4.1.a. Le financement relationnel bancaire basé sur la confiance réduit le taux d'intérêt du crédit des PME.*
- *H 4.1.b. Le financement relationnel bancaire basé sur la confiance réduit le montant des garanties demandées aux PME.*
- *H 4.1.c. Le financement relationnel bancaire basé sur la confiance favorise la révision des termes du contrat de crédit des PME (rééchelonnements).*

H 4.2 : Le financement relationnel bancaire basé sur des relations sociales améliore les conditions de crédit des PME.

- *H 4.2.a. Le financement relationnel bancaire basé sur des relations sociales réduit le taux d'intérêt du crédit des PME.*
- *H 4.2.b. Le financement relationnel bancaire basé sur des relations sociales réduit le montant des garanties demandées aux PME.*
- *H 4.2.c. Le financement relationnel bancaire basé sur des relations sociales favorise la révision des termes du contrat de crédit des PME (rééchelonnements).*

2.2. Méthodologie de la recherche

Après avoir développé les différentes approches théoriques en relation avec notre sujet de recherche, nous nous apprêtons à aborder notre travail d'enquête de terrain. Cependant, et afin de bien mener notre travail de recherche il est utile de préciser notre méthodologie adoptée ainsi que les implications de cette méthodologie sur la continuité de notre travail. Par définition, la méthodologie est «la réflexion préalable sur la méthode que le chercheur convient de mettre au point pour conduire une recherche ».

Dans un premier temps, nous exposons et nous justifions les critères nous permettant de choisir entre deux méthodes de recherche. D'une part, «la méthodologie qualitative » ; qui consiste « à recueillir des informations utiles en interrogeant d'une manière non directive un petit nombre d'individus ». Et d'autre part « la méthodologie quantitative » qui nous permet « d'obtenir des données sur le phénomène étudié et surtout la possibilité de les quantifier et d'envisager la perspective d'analyser les relations et corrélations entre les variables ».

Le présent élément sera divisé en quatre principaux axes :

Dans le premier axe nous développons les pôles épistémologiques et méthodologiques de la recherche. Dans le deuxième axe nous établirons une comparaison entre la méthodologie qualitative et la méthodologie quantitative. Dans le troisième axe nous exposons la méthodologie que nous trouvons adéquate et capable de vérifier et tester nos hypothèses au regard des données qui nous sont disponibles.

Dans un deuxième temps nous exposons les différents outils et démarches de la méthodologie adoptée et ainsi suivie. Afin d'être cohérent et bien fondé, un travail de recherche doit montrer une remarquable cohérence au niveau de ses pôles théoriques, épistémologiques et méthodologiques. L'élément suivant exposera ces différents pôles de la recherche en justifiant notre adoption de l'une ou de l'autre de leurs composantes dans notre étude. Nous signalons que les pôles cités ci-dessus sont une partie intégrante de la méthodologie de recherche et jouent un rôle important dans l'orientation du travail de collecte et d'analyse des données.

2.2.1. Pôles épistémologiques et paradigmes de la Recherche

L'hypothèse de la cohérence formulée à la fin du paragraphe précédent commence *via* la définition d'un paradigme de recherche à adopter. On entend par paradigme, une manière de penser, de voir le monde et d'aborder les phénomènes qui reflètent nos croyances fondamentales (GAUTHIER, 1993). Il est vraiment difficile de posséder une vérité absolue dans le domaine des Sciences sociales (économie ou gestion par exemple). Le fait de favoriser ou de pencher vers une approche déterminée est donc fonction de l'expérience et des compétences acquises. Ainsi, et afin de se situer adéquatement par rapport au sens de la démarche, le chercheur doit utiliser la notion de paradigme. Cette notion n'est réellement qu'une concrétisation d'une discussion épistémologique.

Notre choix de paradigme varie principalement entre les paradigmes suivants : le paradigme positiviste et le paradigme constructiviste.

2.2.1.1. Le Paradigme Positiviste

La connaissance est pour les positivistes une fonction de l'observation et de l'expérience. Le travail de recherche selon ce paradigme se déroule ainsi selon une démarche linéaire et invariante qui peut être résumée comme suit :

Théorie → Hypothèses → Observations → Généralisation → Théorie

Selon le paradigme positiviste, il existe une seule et unique réalité. Celle-ci est palpable et relativement indépendante de toute opinion qui attend d'être découverte et explorée. Le marché est donc vu comme étant formé de structures dont les composantes sont observables et mesurables. Au sein de ce système, les êtres humains sont les résultants directs des forces externes de l'environnement au sein duquel ils existent. L'idée consiste donc à découvrir les relations imprévisibles existantes. En adoptant ce paradigme, le chercheur construit un système hypothético-déductif bien avant de le confronter à des situations empiriques qu'il considère

significatives. La direction de ce système ainsi conçu va du général vers le particulier. Tout commence lorsque le chercheur énonce une problématique de recherche en qui se base sur des concepts théoriques généraux validés par des recherches antérieures. L'étape suivante consiste en l'émission d'hypothèses concernant une situation particulière qu'il sera capable de tester dans le but d'infirmer ou de confirmer au regard de la théorie générale. Nous signalons enfin que le succès d'une recherche menée selon le paradigme positiviste dépend de l'authenticité et de la consistance de la théorie à la base de laquelle les hypothèses ont été énoncées et les instruments et les outils de mesure ont été choisis et utilisés.

2.2.1.2. Le Paradigme Constructiviste

La recherche dans le cadre d'un paradigme constructiviste produit des explications qui se basent sur des réalités conçues et capables d'être expliquées. Ces réalités ne sont pas forcément la réalité en elle-même mais une réalité déduite de celle-ci. Ainsi, les conceptions, les discours et les discussions sont des reproductions de la réalité qui était à l'origine du questionnement. Les travaux de recherche qui se basent sur le paradigme constructiviste adoptent une visée d'action qui s'appuie sur des modèles et sur des outils qui sont construits par les acteurs et pour leurs propres intérêts. Ces travaux insistent donc sur la consistance des modèles conçus dans un contexte précis qui établit la liaison entre les concepts théoriques et la pratique. L'épistémologie constructiviste ne croit pas en l'existence d'une possibilité assurant un accès à la réalité objective. Les individus puisent donc leurs propres réalités dans leur environnement le plus proche. La réalité devient ainsi fonction de la manière dont une situation ou un phénomène donné sont interprétés. Nous concluons ce paragraphe par la citation d' (AVENIER, 1992) qui déduit que « *la production des connaissances et la validation ne peuvent jamais être dissociés* ».

En nous appuyant sur les caractéristiques et sur les concepts des deux principales épistémologies pouvant faire partie de notre choix, nous déduisons que le paradigme positiviste n'est pas capable d'assurer seul un fondement épistémologique stable pour l'intégralité de notre travail. C'est principalement le risque d'enfermement qui nous rend soucieux quant au choix de cette approche qui privilégie l'observation objective et réaliste. Ce risque peut causer la rupture des améliorations et même aboutir à limiter l'imagination et l'exploration ce qui peut avoir des effets négatifs sur le développement des approches théoriques. La recherche selon ce paradigme devient bornée et incapable de s'étendre sur de nouveaux plans. Son rôle se limite ainsi à la vérification loin de toute innovation potentielle. L'étude des relations Banque- PME se range ainsi le mieux selon nous au sein d'un paradigme épistémologique constructiviste. Cela nous

permet de bien mettre en évidence les spécificités du marché bancaire algérien et de révéler ses apports potentiels à la théorie existante. En d'autres termes, le choix d'un paradigme positiviste qui se base sur une réalité unique, peut former une limitation du sens de notre recherche. Ce risque devient plus menaçant là où la recherche est en forte corrélation avec les caractéristiques du marché algérien. Cela est dû au fait que la réalité sur ce marché est puisée dans les divergences qui le caractérisent. Après avoir choisi le paradigme constructiviste notre mission est certainement de réussir à discerner les significations locales qui seront révélées par les acteurs en ce qui concerne nos questionnements. Nous signalons enfin que le paradigme constructiviste qui forme la base épistémologique de notre travail sera mêlé partiellement avec du positivisme. Celui-ci constitue un appoint épistémologique indispensable nous permettant de traiter la totalité de nos hypothèses testées. Nous procédons ainsi par l'établissement d'un lien organisationnel objectif entre la théorie et la pratique. Notre finalité est certainement celle de tout chercheur qui vise l'approfondissement de ses connaissances et l'extension de son travail vers des apports pratiques et théoriques significatifs.

2.2.2. Le Pôle Méthodologique

Après avoir défini, développé, et justifié nos choix épistémologiques, nous passons vers une mise en œuvre appropriée de la méthodologie de recherche. Cette partie sera ainsi consacrée à la justification du choix de l'approche méthodologique adoptée pour la réalisation de notre travail. Il s'avère important de signaler que l'approche méthodologique développée, nous servira d'outil exécutif tant sur le plan de la collecte que sur celui de l'analyse des données. Le choix et l'adoption d'une méthodologie de recherche est certainement une tâche de grande délicatesse. La distinction se résume à ce stade entre une approche méthodologique qualitative et une autre quantitative. BRABET (1988) montre que cette distinction se base sur quatre principaux critères. La nature des données collectées et traitées est le premier critère. Les données qualitatives se présentent, selon BRABET (1988) sous la forme de mots plutôt que de chiffres. De leur côté les données numériques apportent des preuves de nature quantitatives. BRABET (1988) montre cependant que ce premier critère paraît être non significatif pour le choix d'une méthodologie car la nature de la donnée ne dicte forcément pas un mode de traitement unique. Le second critère est l'orientation de la recherche qui peut aller vers la construction ou la simple vérification. L'auteur se permet à cet égard de lier l'exploration à l'étude qualitative et la vérification à l'étude quantitative. Ce critère manque lui aussi de rigidité. En effet, un chercheur possède le libre choix d'adopter une approche quantitative ou qualitative pour tester ou pour vérifier ses hypothèses. L'objectivité ou la subjectivité des

résultats sont le troisième critère comme développé par le même chercheur. Nous signalons à cet égard qu'il est généralement reconnu que l'approche quantitative garantit l'objectivité beaucoup plus que l'approche qualitative et ce à cause des techniques utilisées. SILVERMAN (1993) montre cependant que l'approche qualitative n'exclut pas une posture épistémologique objective ni de la recherche ni du chercheur. Le dernier critère de choix est la flexibilité et l'extensibilité de la recherche. Nous signalons que ce critère met en relief un certain avantage de l'approche qualitative facilement modifiable même en pleine exécution.

2.2.2.1. Méthodologie qualitative versus méthodologie quantitative

La recherche et les méthodes sont des moyens développés par l'homme pour connaître, comprendre et expliquer le monde qui l'entoure (HERS, 1998). La collecte de données se fait *via* deux méthodes de recherche qui sont respectivement : «la méthodologie qualitative» qui assure la collecte des données non quantifiables et «la méthodologie quantitative» dont les données sont quantifiables. Afin de mener à bien notre travail de recherche nous devons tout d'abord faire un choix entre ces deux méthodologies à travers une comparaison de leurs principales caractéristiques. De nombreux auteurs distinguent les données qualitatives et les données quantitatives. Parmi ceux-ci nous citons :

MILES et HUBERMAN (1991) qui trouvent que « les données qualitatives [...] se présentent sous forme de mots plutôt que de chiffres ».

YIN (1989), pour lequel « les données numériques apportent les preuves de nature quantitative, tandis que les données non numériques fournissent des preuves de nature qualitative ».

Les deux méthodes de recherche qualitative et quantitative suivent respectivement des approches l'une appelée l'approche inductive et l'autre l'approche déductive. L'approche « déductive » part d'une théorie validée afin de la vérifier tout en confirmant une hypothèse définie auparavant à l'aide des preuves. L'approche « inductive » commence par des observations qui peuvent aboutir à la formulation d'une nouvelle hypothèse. Pour ce qui est en rapport avec le processus de la recherche, la méthodologie qualitative consiste à suivre « une logique circulaire ». Tout commence lorsque le chercheur visite le terrain puis analyse les données collectées. Les résultats ainsi obtenus lui ne servent de base et lui permettent par la suite de réorienter sa recherche. La technique d'échantillonnage lui permet de concentrer et de standardiser ses connaissances sur le sujet objet de son étude. De son côté, le processus de la recherche quantitative se distingue par son « déroulement linéaire ». Ce processus est ainsi chronologiquement irréversible. Il est donc impossible de revenir en arrière après avoir franchi

les étapes successives de la recherche. Sur un autre plan, la quantification des informations à ce niveau rend leur interprétation standardisée et mieux interprétée. La recherche en Sciences économiques (ou de Gestion) se caractérise, comme toute autre piste de recherche, par deux grandes orientations : la construction ou le test d'un objet théorique et la vérification associée à une approche quantitative. Il existe ainsi également une différence entre les deux méthodologies lorsque interprétées du point de vue de la nature de l'enquête réalisée lors du travail de recherche. La méthodologie qualitative favorise « une enquête exploratoire avec un fort accent sur la description, une focalisation sur la compréhension des phénomènes, et le développement des théories visant à comprendre de la manière la plus complète possible les données recueillies ». Le chercheur devrait ainsi se référer tout d'abord à l'étude théorique pour définir les fondements de sa recherche. Il est ainsi incapable de formuler des hypothèses bien précises depuis son premier contact avec le terrain. La réalisation d'une reproduction riche du phénomène étudié incite le chercheur à collecter des données dans le cadre d'un processus ouvert. Celles-ci peuvent prendre la forme d'entretiens, d'observations ou de questionnaires. La méthodologie quantitative repose quant à elle sur la formulation des hypothèses au regard des théories antérieures. Ces hypothèses seront ainsi testées lors du travail de collecte à travers l'utilisation d'instruments ou de documents qui permettent une vérification numérisée et quantifiable. La méthodologie qualitative et la méthodologie quantitative se distinguent de même de par leurs outils de collecte des données. Ainsi, la nature et la forme des entretiens menés diffèrent selon la méthode choisie. Nous signalons à cet égard qu'un entretien qualitatif est très délicat. Son efficacité réside dans sa capacité de rendre son utilisateur plus flexible et moins limité et ce en lui donnant des atouts d'orientation et de réorientation de son contenu. Ce caractère « non- standardisé » ; laisse au chercheur une certaine marge de réaction lui permettant de revenir sur les réponses de la personne interrogée en s'appuyant sur la théorie et sur ses hypothèses de recherche qui lui serviront comme une base pour la réussite de son entretien. Il s'avère toutefois important de noter que l'estimation de la pertinence et de la fiabilité des données collectées lors de l'entretien qualitatif permettent au chercheur de rediriger ses questions vers la problématique étudiée qui émane spécifiquement du sujet de sa recherche. Cela n'est certainement pas le cas des entretiens quantitatifs où la collecte des données est standardisée à cause de la nature des questions posées. Cela rend plus facile, plus souple et moins pénible la transmission et l'analyse des questionnaires à différents niveaux. Les différents points de divergence entre l'approche méthodologique qualitative et l'approche méthodologique quantitative peuvent se résumer dans le tableau ci- après :

Tableau N° 14 : Comparaison Méthodologie Qualitative versus Quantitative

Critères	Méthodologie qualitative	Méthodologie quantitative
Description	Examen et interprétation non numérique d'observations, en vue de découvrir des explications sous-jacentes et des modes d'interrelation	Représentation et manipulation numériques d'observations en vue de décrire et d'expliquer le phénomène dont rendent comptes ces observations
Objectifs	Dégager et analyser les éléments qui échappent à la quantification	Classer les éléments, les compter, construire des modèles statistiques pour expliquer les données
Raisonnement	Approche inductive qui se termine avec des hypothèses et des théories	Approche déductive qui Débute par des hypothèses et des théories
Cible	Echantillon, petit groupe	Grand groupe d'individus
Nature des données	Données non quantifiables (mots, images)	Données quantifiables (chiffres et statistique)
Techniques utilisées	Entretien face à face	Entretien, Internet, courrier, etc.
Type de questions	Questions ouvertes	Questions précises, fermées, QCM
Type d'analyse	Description narrative	Estimation numérique

Démarche suivie	Subjective (observation, entretiens approfondis)	Objective (mesure précise de la cible)
Rôle du chercheur dans la collecte des données	Il est l'instrument de collecte des données	Il utilise des outils tels que les questionnaires pour collecter des données chiffrées

Source : GOMEZ ME (2009)

Notre choix épistémologique s'est fondé sur un paradigme constructiviste-positiviste mixte. Une partie de notre travail sera donc essentiellement observatoire qui consiste en le recueil et en l'analyse des données se rapportant aux différents aspects de la relation Banque-PME en Algérie, notamment, sur le financement relationnel bancaire des PME et son impact sur les conditions de crédit.

2.2.2.2. Le choix de la méthodologie qualitative

Le travail de recherche que nous menons est qualitatif à caractère exploratoire. Il vise l'exploration, la découverte et la description de la réalité du financement des PME algériennes par les banques commerciales opérant sur le marché bancaire algérien. Nous procédons par la collecte et par l'analyse des informations collectées auprès des responsables des PME et les banquiers avec lesquels nous avons menés l'enquête par questionnaire (52 PME et 12 Banquiers). Les questions posées émanent de notre sujet et visent la mise en évidence d'une manière pratique du financement relationnel bancaire des PME en Algérie. L'idée repose donc surtout sur le recueil de données et de les analyser. Cet élément est consacré à la présentation des différentes raisons qui justifient notre choix de la méthodologie qualitative de la recherche. L'approche que nous avons décidé d'adopter sur le terrain nous permet de concevoir une idée claire de la réalité comme perçue par les acteurs sociaux d'une part, et de nous assurer une certaine flexibilité nous permettant d'aboutir à nos objectifs d'autre part. En effet, la méthodologie qualitative de recherche nous paraît être la plus cohérente et la plus adaptée à notre positionnement épistémologique ainsi qu'aux objectifs de notre travail. La méthodologie choisie nous permet de même de décrire et d'expliquer d'une manière plus précise et plus

appliquée, le sujet de la relation Banque-PME en Algérie. Notre choix de la méthodologie qualitative peut être justifié comme suit :

Le sujet de la recherche est le premier incitateur au choix entre une méthodologie qualitative et une méthodologie quantitative. En effet, notre travail de recherche consiste à étudier le financement relationnel bancaire des PME en Algérie et les implications sur les conditions des crédits accordés. Afin de pouvoir aborder ce sujet et vu la quasi-absence voire l'absence d'études appropriées ou de bases de données fiables, une étude du marché libanais paraît être la solution la plus adéquate et la plus convenable qui nous permet d'acquérir des données sur ce sujet. Les informations ainsi collectées devraient être capables de refléter la réalité du phénomène du financement relationnel bancaire des PME en Algérie. Pour HLADY-RISPAL (2002), et Miles et HUBERMAN (2003), la méthode qualitative cherche à explorer un phénomène en profondeur et à comprendre la structure et le rôle du contexte sur son fonctionnement. Cela étant, et vu que les caractéristiques de notre étude s'allient avec ces concepts, la mise en œuvre d'une méthodologie qualitative nous paraît être un choix adéquat. Comme toutes les PME à travers le monde, les PME algériennes se caractérisent par une opacité informationnelle accrue les empêchant d'accéder facilement et sans contraintes au financement bancaire. Les responsables des PME considèrent les informations en rapport avec le financement de leurs projets comme étant confidentielles. Ils hésitent ainsi de les dévoiler en sollicitant des crédits bancaires. De leur côté, les banques considèrent cette asymétrie de l'information comme étant le point faible des PME. Les banques trouvent de même que cette opacité provoque dans certains cas une limitation du crédit accordé et cause ainsi le rationnement du crédit. Les implications de l'asymétrie informationnelle a été largement développées dans les études antérieures ayant traité le sujet du financement des PME par les banques. Ces études montrent que «le principal problème d'accès au financement pour les PME n'est pas directement attribuable à leur taille, mais à la disponibilité de l'information nécessaire pour l'évaluation de leurs projets». Ainsi et afin de pouvoir déceler ces informations considérées comme étant irrévélables par leurs détenteurs, la collecte des données devrait se concentrer surtout sur les informations qualitatives et ainsi non quantifiables concernant le mode de financement de ces entreprises par les banques et les implications de ce financement relationnel sur les conditions des crédits accordés.

Notre travail comme exposé constitue un apport en matière de recherche dans un monde où les chercheurs favorisant la méthodologie qualitative s'opposaient traditionnellement aux chercheurs qui préfèrent la méthodologie quantitative. De nos jours, cette opposition entre le

qualitatif et le quantitatif ne correspondent plus vraiment à la réalité de la recherche. Pour (WACHEUX 1997), le développement d'outils fiables au premier et la prise en compte de la complexité pour le second réduisent la distance entre le nombre et le mot. Nous notons cependant que le défi majeur à ce stade consiste à trouver les moyens d'articulation de ces deux approches au sein d'un même projet de recherche. Ainsi, et « *loin de s'opposer, qualité et quantité se complètent* ». En effet, la complémentarité des deux méthodologies pourrait garantir une meilleure analyse du sujet étudié : la recherche qualitative sera choisie pour définir le thème afin d'élaborer une théorie, alors que la recherche quantitative servira à généraliser le thème déjà défini en ayant comme point de départ les théories dès lors défini et tout en se basant sur des données quantifiables et réelles. Nous tenterons de profiter de cette originalité du travail pour démontrer que le problème n'est plus d'opposer les outils statistiques et les estimations compréhensives. Le repérage des connaissances fiables sur les visions (et attitudes) des acteurs de la relation Banque-PME en Algérie (Banquiers et responsables des PME) vis-à-vis du financement relationnel bancaire et son impact sur les conditions de crédit sera mis en œuvre à travers une articulation structurée qui se traduira dans les données collectées. La mission de notre travail sera ainsi de réussir un certain jumelage entre les deux approches méthodologiques en favorisant la méthodologie qualitative et en utilisant la méthodologie quantitative comme complément indispensable pour la lecture des résultats.

2.2.3. Le Pôle Technique

Choisir un mode opératoire nous permettant d'approcher la réalité est une tâche de grande délicatesse. Ce troisième pôle qui s'implante en dernière place après l'épistémologie et la méthodologie limite donc la liberté du chercheur. Ceci est principalement dû à la forte corrélation existante entre les phases dans leur classement respectif. Cela étant, si l'outil utilisé au cours de ce pôle dépend des approches épistémologiques et méthodologiques, les différentes questions de recherche ne peuvent être traitées avec n'importe quelle approche. Cette explication n'incite cependant pas à l'opposition des approches. Celles-ci doivent ainsi rester complémentaires et non pas concurrentes. Une continuité d'idées sera ainsi assurée et le chercheur sera capable de les ranger et de l'interpréter d'une manière plutôt stratégique. Notre présentation du pôle technique et de sa relation avec les autres pôles de la recherche montre que notre choix de l'approche méthodologique de notre travail est récapitulative. Notre méthodologie est un mix du constructivisme et du positivisme qui seront mis en œuvre à travers une méthodologie qualitative de nature exploratoire qui utilisera cependant quelques outils quantitatifs pour la lecture des résultats trouvés. Le pôle technologique n'est qu'une continuité

de pôles précédents. Notre choix d'une approche méthodologique est donc fonction des deux compositions épistémologique et méthodologique citées ci-dessus. Les concepts théoriques en rapport avec la méthodologie de la recherche mettent en évidence l'existence d'une forte relation entre l'épistémologie positiviste et la déduction. Cela est démontré être dû au fait que la déduction est un moyen de raisonnement qui part d'hypothèses supposées. Le chercheur doit donc être capable de formuler ses questions et de pouvoir anticiper leurs effets. La vérification de la validité ou de l'invalidité des hypothèses ainsi formulées par rapport au cadre théorique général viendra en second lieu et sera appuyée par l'expérience. L'épistémologie constructiviste propose quant à elle des modèles et des outils construits avec les acteurs et pour leurs propres intérêts, ce qui correspond le plus à l'approche inductive. Cette approche paraît être adéquate avec la méthodologie qualitative de la recherche adoptée pour la mise en œuvre de notre travail. L'induction est vue comme une démarche qui part de l'expérience personnelle du chercheur sur le terrain vers une généralisation des constatations.

Notre méthodologie suit alors le positivisme en se basant sur la revue de littérature portant sur la finance des PME et le financement relationnel pour formuler ses hypothèses, et le constructivisme en restant ouverte à la mise en œuvre des spécificités de la relation Banque-PME en Algérie. Les principaux outils utilisés seront ainsi ceux de la méthodologie qualitative et seront développés au cours des sous paragraphes suivants.

Il est connu que la méthodologie qualitative ne produit pas de données statistiques. En effet, les résultats de l'étude se basent sur un échantillon de la population étudiée. Cela étant, cette méthodologie de recherche se base sur une approche méthodique de collecte, de transmission et d'analyse des informations et cela à partir d'un échantillon choisi et qui représente toute la population. Cet élément se chargera de la présentation de la démarche que nous suivrons tout le long de notre travail de recherche. Nous commençons par la définition de la population et du choix de l'échantillon nous décrivons ensuite les outils utilisés dans la collecte des données et qui s'allient avec la méthodologie qualitative suivie adoptée. Il s'avère important de noter que notre travail de recherche prendra la forme d'une étude réalisée du côté des PME et du côté des banques. Bien que l'accès à des informations auprès du marché bancaire algérien est difficile, dont les caractéristiques et les spécificités ont été exposées précédemment. Cela est principalement dû à la loi du secret bancaire qui nous empêche d'accéder à des informations concernant les PME auquel s'ajoute le caractère réservé des banques algériennes qui continuent à se trouver gênées en dévoilant des informations concernant leur mode opérationnel.

2.2.3.1. Détermination de la population et choix d'échantillon

Choisir un échantillon consiste par définition à « *choisir un nombre limité d'individus, d'objets ou d'événements dont l'observation permet de tirer des conclusions applicables sur la population entière à l'intérieur de laquelle le choix est fait* ». En effet, réaliser une étude sur une population entière est certainement un fait impossible. La solution serait donc de retirer une partie d'un assortiment plus vaste. C'est à partir de ce concept que prend naissance l'idée d'échantillonnage qui sera utilisé par la suite pour l'étude et l'analyse des données. ROYER et ZARLOWSKI (1999) démontrent que l'étude minutieuse des données exécutée afin de constituer un échantillon adéquat possède un impact déterminant sur la validité interne et externe de l'étude réalisée. Nous signalons à cet égard que la validité externe concerne l'extension des résultats obtenus sur l'échantillon étudié à d'autres études possédant des circonstances de lieu et de temps différentes. De son côté, la validité interne s'occupe de la pertinence et de l'homogénéité interne des résultats aux regards des objectifs et des missions de la recherche. Ces mêmes chercheurs démontrent que la taille de l'échantillon est déterminée en se basant sur l'estimation par le chercheur de la taille minimale nécessaire pour l'obtention de résultats fiables et significatifs. La composition d'un échantillon se fait ainsi à travers la mise en œuvre de toute une démarche qui se charge de choisir les éléments et la taille de l'échantillon. Il est donc nécessaire voire indispensable de bien définir les modes de sélection des éléments et les critères selon de détermination de la taille.

2.2.3.1.1. Les différentes méthodes d'échantillonnage

La démarche d'échantillonnage peut être réalisée à travers l'utilisation de deux modes inductifs. Le premier est nommé « l'inférence statistique ». Ce mode consiste à étendre les résultats, obtenus lors de l'étude de l'échantillon concerné, sur la population qu'il représente. Cela se fait à travers des études statistiques et mathématiques. Le deuxième mode s'appelle « l'inférence théorique », il est de même connu par « l'extension analytique ». Il est mis en œuvre loin des outils et des modèles statistiques. L'objectif de ce dernier mode consiste à la généralisation des propositions théoriques en s'appuyant sur un raisonnement logique. La sélection d'un échantillon peut être réalisée selon différentes méthodes. Ces méthodes peuvent être regroupées en quatre principales catégories qui sont les suivantes :

- ✓ La première catégorie applique les normes de l'inférence statistique et utilise des critères de choix qui se basent sur les probabilités. Cela étant les composantes de la population étudiée sera associée à une certaine probabilité préalablement connue et obligatoirement

et différente de zéro.

- ✓ La deuxième catégorie procède par le choix de l'échantillon en s'appuyant sur un choix raisonné. Ainsi, et contrairement à la première méthode, la subjectivité du chercheur appliquant cette méthode est éliminée lors de sa sélection de l'échantillon qu'il désire étudier, son choix étant fixé selon son jugement. Les critères de l'échantillon seront ainsi définis d'une manière plus précise et sont ainsi facilement respectés par leurs utilisateurs.
- ✓ La troisième catégorie s'appelle la méthode des quotas. Elle ne fait cependant pas partie de l'échantillonnage probabiliste et ne se base ainsi pas sur ce qu'on appelle l'inférence statistique.
- ✓ La quatrième et dernière catégorie, est connue par la méthode des « échantillons de convenance ». Selon cette méthode, la sélection de l'échantillon se fait sans aucun recours à des caractères de choix préalables et semble ainsi être fonction des opportunités que le chercheur se voit capable d'exploiter. Cette catégorie est loin des outils statistiques et ne garantit pas l'utilisation des outils théoriques. L'échantillon ainsi composé est donc transitoire, il est utilisé surtout au cours des phases observatoires. Sa valeur ajoutée consiste à assurer la continuité de la recherche à travers la préparation des données nécessaires pour l'étude des phases ultérieures, sans toutefois appuyer l'élaboration de conclusions tranchantes.

Vu que notre choix méthodologique est finalement tombé sur la méthodologie qualitative, le choix de la deuxième catégorie d'échantillonnage nous semble être le plus adapté à notre recherche. Ce choix peut être justifié par l'harmonie entre cette méthodologie et l'inférence théorique utilisée par la méthode de « l'échantillonnage raisonné ». Notre échantillon est ainsi choisi à partir de la population des PME opérant sur le marché algérien et de la population des banquiers exerçant au niveau des banques algériennes (publiques et privées). Nous rappelons que ce choix est raisonné et ainsi non statistique. Notre méthode d'échantillonnage ne s'appuie ainsi pas sur les probabilités, elle est cependant aléatoire et se base sur les critères de représentativité théorique garantissant la variété et la richesse des données. Ces critères de représentativité nous incitent à choisir d'une part, parmi les PME et les banquiers celles et ceux dont la situation est en pleine conformité avec notre problématique. Le choix de notre échantillon est donc fonction de la disponibilité des sources adéquates d'informations capables de porter des réponses convaincantes aux à notre problématique de recherche. En conclusion,

la définition de l'échantillon et de la population au niveau de notre étude se présente comme suit : le premier échantillon est formé de 52 PME et le deuxième est formé de 12 Banquiers.

2.2.3.1.2. La taille de l'échantillon

La taille de l'échantillon étudié est décidée par le chercheur après avoir conçu une estimation du degré de crédibilité qui lui permet de juger les données collectées capables et suffisantes pour aboutir à des résultats consistants en utilisant la méthodologie qualitative. Pour ROYER et ZARLOWSKI (1999), la détermination de la taille de l'échantillon consiste à « *estimer la taille minimale requise pour obtenir des résultats avec un degré de confiance satisfaisant* ». Deux types d'échantillons peuvent être mis en évidence dans le cadre d'une méthodologie qualitative. Ceux-ci sont respectivement l'échantillon regroupant plusieurs cas et l'échantillon composé d'un cas unique. Nous signalons que le deuxième type n'est qu'un cas particulier du premier type mentionné ci-dessus.

Certains chercheurs ayant traité le sujet de la méthodologie qualitative prétendent que le travail sur un cas unique ne permet pas une généralisation des informations collectées ou de leur analyse sur la totalité de la population. Un autre groupe de chercheurs contrarie cette opinion et considère que l'étude d'un cas unique peut donner lieu à des constats généralisés. Dans un article fondamental sur la méthodologie de la recherche, YIN (1989) associe l'étude de cas unique à l'expérimentation, et justifie l'utilisation de cas unique dans trois situations qui sont les suivantes :

- L'étude d'une théorie existante dans le but de la confirmer de l'infirmier, de la remettre en cause ou même de la compléter.
- L'étude d'un cas pouvant être considéré comme étant extraordinaire, extrême ou unique.
- L'étude d'un cas qui met en évidence une réalité existante qui reste cependant inabordable et rarement traitée par les chercheurs.

L'étude de cas multiples se base sur le principe de l'échantillon comme défini dans la théorie. L'idée consiste donc à choisir l'échantillon d'une manière non-statistique en s'appuyant sur des observations et des analyses qui émanent de l'objet de la recherche. Pour ce qui en rapport avec notre travail de recherche nous signalons que nos cas sélectionnés (PME et Banque) appartiennent à deux populations préalablement définies, en l'occurrence l'ensemble des PME et Banques opérant sur le marché algérien.

Les chercheurs adoptant une méthodologie qualitative essayent de définir leurs problématiques de recherche et de délimiter les extensions ou les horizons potentielles qui leurs sont relatives. Une étude réalisée en 2003 par MILES et HUBERMAN décrivent le cas comme étant un fait se produisant dans le cadre d'un contexte déterminé. Cette même étude mentionne qu'un travail de recherche peut comporter un ou plusieurs cas. Pour Frédéric WACHEUX (1996), le cas est défini comme « *une analyse spatiale et temporelle d'un phénomène complexe, par les conditions, les évènements, les acteurs et les implications* ». C'est donc à travers la construction ou la reconstruction des événements dans le temps que ces études permettent de garantir l'avancement des travaux de recherche. Enfin, Selon YIN (1994) « *une étude de cas est 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* ».

Vu que le thème de notre travail et notre problématique ne peuvent jamais être classés dans le cadre d'une l'analyse de cas extrême. Nous testerons ainsi nos hypothèses à travers l'étude de cas multiples à la fois des PME et Banque qui veillent cependant à garantir l'utilisation de données hétérogènes et bien diversifiées pour garantir par la suite la représentativité théorique. Nos deux échantillons seront composés respectivement de 52 PME et de 12 banquiers exerçant sur le marché algérien.

2.2.3.2. Méthodologie de collecte des données

La détermination des sources de questionnement utilisées dans la construction de notre base de données constitue la première étape de notre travail d'enquête. Il s'avère cependant important de noter que les techniques que nous utilisons dans la collecte d'informations émanent de la méthodologie qualitative choisie ainsi que des spécificités et du cadre conceptuels relatifs au sujet étudié. Deux techniques de collecte d'information peuvent être adoptées selon notre choix : une technique « interne » qui permet une collecte de données secondaires, et une technique « externe » dont les données collectées sont qualifiées de données primaires. Nous signalons que les données primaires sont des données que nous collectons d'une manière personnelle et qui sont rassemblées pour la première fois. Les données secondaires sont des informations déjà collectées et organisées dans un temps passé par d'autres chercheurs ou par d'autres parties prenantes ou institutions qui les ont utilisées pour l'une ou l'autre des finalités. Nous notons de même que la démarche de collecte d'informations présente un nombre de contraintes qui lui sont spécifiques : la collecte des données primaires met en évidence l'existence d'un nombre de difficultés de recueil qui sont cependant importantes. Ces

difficultés ont surtout en rapport avec l'accès au terrain ainsi qu'avec le maintien des relations fondées avec des personnes clés qui y existent. Ces deux facteurs sont essentiels pour gérer l'implication des personnes questionnées. Cela nous permet de déduire que les informations secondaires paraissent capables d'offrir une base de données convenable et bien adaptée à nos requis. Ces informations limitent cependant notre échange direct avec le terrain. L'analyse des forces et des faiblesses des méthodes de collecte nous incitent à adopter encore une fois une technique hybride qui prend en considération les atouts des deux techniques développées ci-dessus. Nous avons ainsi essayé de trouver une certaine complémentarité entre les données primaires et les données secondaires. Cela nous a permis de bien comprendre les différentes facettes du sujet et de mener une comparaison objective des informations comme diffusées par la théorie et de celles rassemblées sur le terrain. Ainsi, pour avoir accès à des données interactives, adaptées et consistantes, notre travail de recherche s'est basé sur une complémentarité au niveau des données étudiées. Ce choix justifie les difficultés que nous avons rencontrées lors de notre travail de collecte qui nous a demandé un travail de longue haleine nécessitant la collaboration permanente d'acteurs externes. Ce dernier atout nous a donné accès à des sources d'informations qui captent le sujet du financement relationnel bancaire des PME en Algérie.

Pour YIN (1994), certaines normes relatives à la collecte d'informations devraient être respectées et ce indépendamment des méthodes de collecte utilisées par les chercheurs. Cette même étude signale que la mise en œuvre de ces différents principes permet d'améliorer la qualité et l'efficacité du travail de recherche. Parmi ces normes nous citons les suivantes :

- La diversification des sources de données dans un souci de confirmation et de fiabilité des informations ainsi collectées.
- La séparation entre le travail de constitution de la base de données et du rapport final de l'étude de cas.
- L'établissement d'un lien consistant entre les questions de recherche lancées dans des entretiens ou dans des questionnaires et les conclusions tirées en utilisant ces questions.

2.2.3.2.1. Les outils de collecte des informations secondaires

La méthode de recherche des informations secondaires est aussi connue par la « recherche documentaire ». Cette méthode consiste à exploiter et à recueillir des données qui

existent auparavant et qui sont diffusées par les institutions et organisations qui appartiennent à notre champ de recherche. Ces informations peuvent avoir des sources internes ou externes. Pour ce qui en rapport avec les informations internes, nous nous sommes intéressés à consulter les informations relatives à la situation financière des PME, leurs crédits bancaires. Les informations secondaires externes sont puisées dans des ouvrages ainsi que dans des articles publiés dont le contenu concerne notre sujet choisi qui traite de la relation Banque-PME et le financement relationnel en Algérie. Notre intérêt à la collecte d'informations secondaires a pour but d'avoir une idée claire des caractéristiques internes des PME choisies. Cela nous permet de garantir une certaine homogénéité de notre échantillon.

2.2.3.2.2. Les outils de collecte des informations primaires

La méthode de collecte d'informations primaires est une technique complémentaire qui complète la « recherche documentaire » exposée précédemment. En des termes plus simples, cette méthode correspond à l'étude du terrain. Cela étant, et vu l'impossibilité et même l'inadéquation de la réalisation de notre étude terrain sur la totalité de la population des PME et banquiers opérant sur le marché algérien, notre stratégie consiste à sélectionner deux échantillons, un qui représente ce type PME et un autre qui représente les Banques et qui reflètent l'image réelle du marché bancaire Algérie (en référence à la relation Banque-PME). A cet égard, la collecte des informations dont nous avons besoin se fait à travers la combinaison de plusieurs méthodes. Nous rappelons cependant que notre méthodologie consiste à la réalisation du travail d'enquête à travers l'utilisation simultanée d'outils de collecte de données hybrides qui nous permettent d'orienter d'une manière objective l'avancement de notre recherche. Parmi les outils et techniques que nous utilisons nous citons : le guide d'entretien semi-directif (aux banquiers), le questionnaire (pour les PME).

A. L'enquête par guide d'entretien

SCHOENBERGER (1991) définit l'entretien comme étant « *la meilleure méthode de recherche pour obtenir une vue holistique de la complexité de la prise de décision chez les cadres dirigeants* ». Cet outil de recherche permet de recueillir des informations caractéristiques se rapportant à un échantillon déterminé puis de comparer ces informations avec la littérature. Cela permet au chercheur de bien analyser et même d'étendre son sujet de recherche. Une autre définition a été formulée par GRAWITZ (1993) pour lequel l'entretien « *est un procédé d'investigation, utilisant un processus de communication verbale, pour recueillir des informations en relation avec le but fixé* ». L'entretien est donc présenté comme étant un outil

qui permet l'accès aux différents aspects capables de bien décrire la spécificité de la relation Banque-PME en Algérie et le financement relationnel. Il s'agit donc en première étape de choisir le type d'entretien à réaliser avec les « Banquiers » faisant partie de notre échantillon (12 banquiers). En effet, l'entretien peut avoir des formes multiples et des usages très différents. Trois types d'entretiens peuvent être utilisés dans le cadre d'une méthodologie qualitative : L'entretien non directif, l'entretien semi-directif et l'entretien directif.

A.1. L'entretien non directif

Ce type d'entretien prend la forme d'une simple conversation au cours de laquelle les questions se posent naturellement et d'une manière immédiate. Il s'agit donc d'une « *discussion informelle dont le but est d'encourager les participants à parler ouvertement et à s'exprimer dans leurs propres termes* » Il s'avère cependant important de signaler que la préparation des thèmes à discuter est très importante car elle permet de bien orienter la discussion et de la maintenir dans le cadre du sujet traité. L'organisation des thèmes et de leur chronologie pourrait se faire via un aide-mémoire tenu discrètement par le chercheur. Ce type est de même caractérisé par l'absence de toutes questions spécifiques ou formulées préalablement. Cela rend le discours plus pertinent et permet par la suite l'exploration de nouveaux thèmes. Nous signalons enfin que ce type d'entretien consiste à poser d'une manière continue des questions de relance dont le but est de stimuler la personne interrogée et de l'inciter à la diffusion des informations qu'il détient et qui se rapportent au sujet traité. Ce type d'entretien présente cependant une faiblesse en rapport avec l'analyse des données collectées. Ces données sont dans la plupart des cas mal organisées, notamment à cause de l'absence de questions classés selon un ordre chronologique ou même thématique.

A.2. L'entretien semi-directif

WACHEUX (1996) définit l'entretien semi-directif comme étant une technique de collecte des données permettant à l'acteur de s'exprimer librement sur des questionnements précis, sous le contrôle du chercheur et dont l'implication est partagée. Nous notons que ce type d'entretien se caractérise par la spécificité des thèmes à discuter ainsi que par son utilisation relativement fréquente des questions ouvertes. L'entretien semi-directif est considéré comme étant l'outil de collecte le plus utilisé pour la collecte de données qualitatives. Ce type d'entretien repose sur un outil essentiel nommé « le guide d'entretien ». Celui-ci consiste à préparer à l'avance des questions relatives au sujet étudié et de les présenter sous forme de thèmes bien déterminés. Le guide d'entretien permet au chercheur de profiter et même

d'optimiser l'utilisation du temps qui lui est consacré par la personne concernée. Cela lui permet de collecter d'une manière efficace les informations se rapportant à son travail de recherche. Dans le cadre d'un guide d'entretien semi-structuré RUBIN ET RUBIN (1995) mettent en évidence 3 types de questions qui sont les suivantes :

- Les questions principales « qui servent d'introduction ou de guide dans l'entretien ».
- Les questions d'investigations destinées à « compléter ou clarifier une réponse incomplète ou floue, ou à demander d'autres exemples ou preuves »
- Les questions d'implication qui « font suite aux réponses aux questions principales ou visent à élaborer avec précision une idée ou un concept ».

A.3. L'entretien structuré

Dans ce troisième et dernier type d'entretiens « *l'enquête se fait par l'intermédiaire d'un questionnaire structuré et ordonné mais composé uniquement de questions ouvertes* ». En effet, les mêmes questions sont adressées aux personnes interrogées ce qui permet au chercheur de mener une comparaison minutieuse des opinions formulées par les différentes composantes de son échantillon. Parmi les avantages de cette technique de collecte et d'interprétation des données nous citons la précision et la bonne présentation des thèmes étudiés et l'absence de toute crainte de la part du chercheur qui prend le rôle de simple lecteur des questions ainsi préparées. Cette méthode présente cependant un nombre d'inconvénients qui la classent parmi les techniques les moins utilisées pour les recherches adoptant une méthodologie qualitative. Parmi ceux-ci nous citons l'absence de la souplesse dans les questions posées et ainsi dans les réponses recueillies et la non significativité du rôle du chercheur en tant qu'interférant actif sur un sujet qui constitue pour lui un centre d'intérêt réel, ce qui peut diminuer sa motivation.

Notre étude comparative des trois différentes techniques de collecte de données nous permet de justifier notre choix du type d'entretien que nous utilisons dans notre travail de recherche. Le choix de l'entretien non-structuré est rejeté car ce type d'entretien nous conduira à une collecte des données non organisées ce qui nous empêche d'analyser efficacement le sujet de la relation Banque-PME en Algérie dont l'objet est le financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit. Nous avons cependant profité de l'entretien non-directif pour bien définir le thème général de notre recherche en préservant une certaine ambiguïté caractéristique de ce type d'entretien. Nous signalons que cette ambiguïté permet à la personne questionnée de développer sa propre conception du thème général. La même décision de rejet a été prise

concernant l'entretien directif dont les réponses ouvertes sur les questions unifiées posées limitent la souplesse de notre entretien et ainsi l'avancement de notre travail de recherche. Cela étant, l'entretien semi-directif paraît être la technique de collecte de données la plus adéquate et la plus applicable dans le cadre d'une méthodologie qualitative de la recherche. Nous rappelons que ce type d'entretien compte sur l'organisation des thèmes et des questions *via* un guide d'entretien préalablement préparé. Le recours à l'entretien semi-directif nous paraît donc être pertinent dans le cadre de notre enquête où nous nous dirigeons vers la collecte des informations du type qualitatif. L'entretien sera donc mené d'une façon plus libre et plus souple sachant que les banquiers surtout préfèrent garder des informations qu'elles considèrent comme confidentielles au sujet de leur clientèle PME.

Pour pouvoir mener à bien notre entretien, nous avons été à l'écoute des banquiers interrogées en leur laissant le temps nécessaire pour s'exprimer. Nous signalons à cet égard que les éléments non verbaux avaient dans certaines situations une grande valeur explicative. Nous notons de même que nous avons demandé à certains Banquiers de récapituler leurs discours lorsque nous avons senti l'existence d'une certaine ambiguïté au niveau du sens ou de la forme de la réponse formulée. Il s'avère enfin important de mentionner que la collecte des données par entretien était parfois difficile (parmi les 12 banquiers, il y a eu ceux ayant préféré remplir le guide d'entretien sous forme d'un questionnaire ce qui leur donne le temps de bien penser et de bien préparer leurs réponse). Cette difficulté nous a permis de vérifier voire de confirmer la spécificité de la relation Banque-PME qui est sans aucun doute ambiguë et complexe.

Revenons au guide d'entretien qui est un outil de questionnement qui consiste à proposer des thèmes précis qui permettent de constituer une vue d'ensemble de l'intégrité du sujet étudié. Le but de ce document ainsi préparé est de faciliter le recueil des données ce qui augmente l'efficacité et la ténacité des entretiens. Ce procédé d'organisation permet de réussir des discours libres avec la personne questionnée en lui assurant la liberté de l'expression, tout en maintenant son discours dans le cadre du sujet de la recherche et des extensions directes. Le guide d'entretien doit cependant être communiqué à un nombre limité de personnes et ce dans un souci de facilitation de la transmission et du traitement des données collectées. Pour ce qui en rapport avec l'objet de notre enquête, notre guide d'entretien se concentre sur des thèmes bien précis concernant les caractéristiques de la relation Banque-PME en Algérie, particulièrement sur les aspects du financement relationnel bancaire et son impact sur les conditions de crédit. Il s'agit donc des questions qui mettent en évidence notre problématique et les différents axes de notre recherche, à savoir des questions concernant :

- Le rationnement de crédit des PME ;
- Le rôle du banquier (chargé d'affaire) dans la prise de décision d'octroi de crédit au PME
- Les difficultés du banquier dans l'étude des dossiers de demande de crédit des PME ;
- La confiance et son impact sur la relation Banque-PME ;
- Les relations interpersonnelles et le financement relationnel bancaire des PME ;
- Les normes relationnelles dans la relation Banque-PME ;
- La nécessité d'amélioration de la relation banque-PME en Algérie et les suggestions des banquiers à ce sujet.

Le but de ces questions est de préciser les caractéristiques de la Relation Banque-PME en Algérie et d'avoir un éclairage sur les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit. Le guide d'entretiens semi-directif de notre enquête est présenté en annexes.

Le guide d'entretien utilisé dans notre enquête a été adressé aux douze (12) banquiers exerçant dans des banques algériennes (publiques et privées). Nous signalons que ce choix a respecté les contraintes de diversification et de variabilité ainsi que la dispersion géographique. Les questions posées lors de nos entretiens présentent une certaine harmonie qui incite la personne questionnée à avoir et à préserver un certain enchaînement d'idées. Cette harmonisation du contenu permet de même d'éviter la régularité lors des entretiens. L'utilisation du guide d'entretien et sa diffusion sur un sous-échantillon avait pour but de former une idée globale de la culture des banquiers de l'échantillon et de mettre au clair leurs visions (expériences) au sujet de la relation Banque-PME et le financement relationnel.

B- L'enquête par questionnaire

Par définition, un questionnaire est une liste de questions préalablement préparée et diffusée *via* un support matériel (Papier) ou non matériel (fichier numérique). Le questionnaire fait partie des outils de la méthodologie qualitative de la recherche et vise la mise en évidence d'un enchaînement d'idée permettant au chercheur d'avoir une réponse personnalisée à ses questionnements. L'ensemble des réponses ainsi collectées forment la réponse de l'échantillon sélectionné. Notre questionnaire est formé de questions ouvertes laissant à la personne questionnée la liberté de répondre et de questions fermées dont les réponses consistent à choisir la situation qui paraît être la plus appropriée et la plus adaptée à la situation comme décrite (voir les annexes). Notre questionnaire a été adressé aux responsables des cinquante-deux (52) PME faisant partie de notre échantillon.

Chapitre III : Le cadre méthodologique de la recherche

Pour ce qui en rapport avec l'objet de notre enquête, notre questionnaire se concentre sur des thèmes bien précis concernant les caractéristiques de la relation Banque-PME en Algérie, particulièrement sur les aspects de la mise en place du financement relationnel bancaire et son impact sur les conditions de crédit. Il s'agit donc des questions qui mettent en évidence notre problématique et les différents axes de notre recherche, à savoir des questions relatives :

- Relation bancaire ;
- Endettement bancaire ;
- Le rationnement de crédit ;
- Critères de choix de la banque principale ;
- Critères d'accès aux crédits bancaires ;
- Interactions entre Banquiers et PME et échanges d'informations qualitatives ;
- Confiance de la PME vis-à-vis de la banque (Banquier) ;
- Le rôle du banquier (chargé d'affaire) dans la prise de décision d'octroi de crédit au PME
- Les difficultés à fournir des informations aux banquiers ;
- Les relations interpersonnelles et le financement relationnel bancaire des PME ;
- La confiance et le financement relationnel bancaire des PME ;
- La nécessité d'amélioration de la relation banque-PME en Algérie et les suggestions des responsables des PME à ce sujet.

Notre questionnaire organisé de sorte à nous permettre de comparer la validité des constats théoriques, que nous avons exposés au cours des deux premiers chapitres de cette thèse, sur le marché algérien caractérisé par un nombre de spécificités en rapport avec sa composition, sa taille ainsi qu'avec l'importance du secteur bancaire y existant. Les questions formulées se basent ainsi sur la littérature de la finance des PME antérieure. Nous signalons à cet égard que ces constats nous ont objectivement servi d'outil d'orientation pour notre travail de recherche. Sur un autre plan, ces constats nous ont guidés vers la confirmation, ou l'infirmité de nos premières perceptions qui ont été par la suite élaborées sous la forme d'hypothèses de recherche.

Conclusion

La cohérence et la consistance sont parmi les clés sur lesquels est basé le succès de tout travail de recherche. Ces deux critères doivent surtout exister au niveau des pôles théoriques, épistémologiques et méthodologiques. Ce troisième chapitre avait pour but préciser le terrain de recherche, d'exposer, mais aussi de justifier les raisons de notre choix d'une approche méthodologique qualitative de la recherche de nature exploratoire. Notre travail sur le terrain se base sur deux principaux outils qui sont respectivement l'entretien semi-directif et le questionnaire. Les données ainsi collectées sont analysées. En plus de la justification de nos choix méthodologiques, nous avons présenté notre technique d'échantillonnage adoptée et le contenu de nos deux enquêtes de terrain.

Le quatrième et dernier chapitre de notre thèse, a pour objet de présenter et analyser les résultats de nos deux enquêtes au regard de la revue de littérature relative à la relation Banque-PME et au financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit.

Chapitre IV :
Présentation, interprétation et analyse des
résultats des deux enquêtes auprès des
banquiers et des PME

Introduction

Parmi les caractéristiques de l'approche qualitative que nous avons suivie durant notre travail de recherche, nous citons sa capacité de simplifier la vérification des résultats. En effet, elle permet de réaliser des déductions bien spécifiques à propos du sujet étudié. C'est ainsi les résultats obtenus durant notre travail de thèse concernant une problématique spécifique que nous désirons vérifier. Il s'agit du financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit et précisément dans le cadre de la relation Banque-PME en Algérie. Toutefois, la difficulté réside à vérifier si cette méthode d'analyse nous conduira à tirer de « bons » résultats. Partant de ce principe, et désirant améliorer la qualité de nos résultats, le facteur clé était notre objectivité dans l'analyse. Nous avons de ce fait d'abord présenté les caractéristiques de nos deux échantillons (12 banquiers et 52 responsables de PME) afin de cerner le contexte de notre étude de terrain concernant la relation Banque-PME et le financement relationnel. Nous procédons en suite à la discussion des résultats obtenus d'après l'étude conceptuelle et ceux obtenus d'après nos enquêtes et cela pour savoir s'ils sont crédibles et par la suite pour vérifier les hypothèses que nous avons élaborées. C'est ainsi que la revue de littérature était le guide de notre recherche.

Dans ce quatrième et dernier chapitre de notre thèse, deux éléments seront présentés :

- Les caractéristiques des échantillons retenus (Banquiers et PME) ;
- Présentation, analyse et discussion des résultats de la recherche.

Section 1 : Les caractéristiques des échantillons retenus (banquiers et PME)

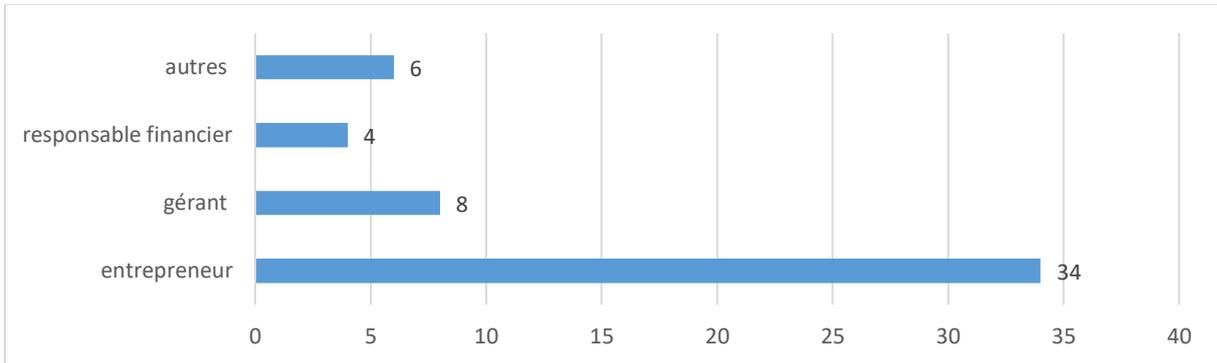
La présente section a pour objectif de présenter les caractéristiques des Banquiers interviewés et les caractéristiques des PME et leurs responsables (propriétaire-dirigeant ou gérant,...). Cela pour justifier le choix de nos deux échantillons selon les normes méthodologiques propre à l'approche qualitative adoptée dans notre travail de recherche.

1.1. Les caractéristiques de l'échantillon des PME et leurs dirigeants

Cet élément nous permet d'identifier les caractéristiques des PME et celles de leurs responsables, ainsi que les caractéristiques de la relation Banque-PME de notre échantillon.

1.1.1. Le poste occupé par le responsable des PME :

Figure N° IV.01 : le poste occupé par le responsable PME

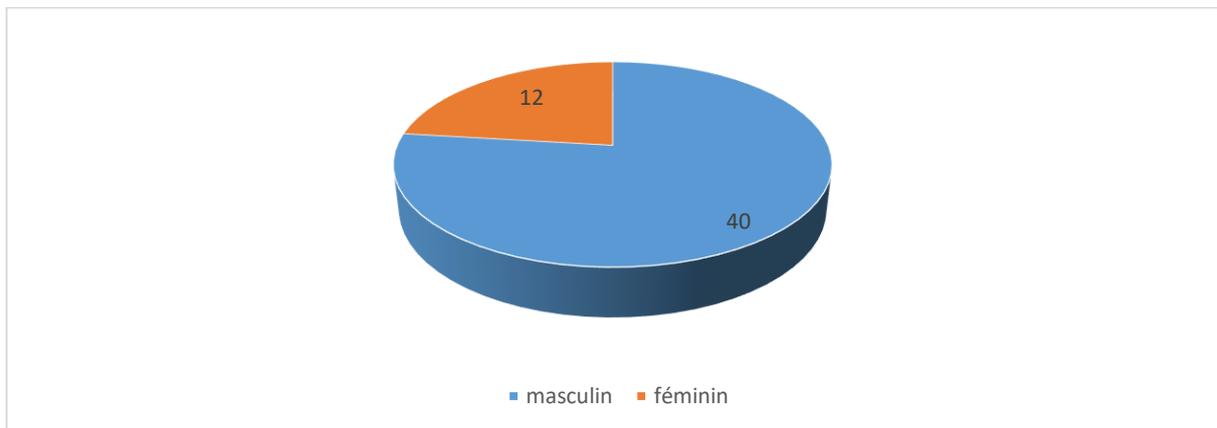


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

La figure ci-dessus, nous renseigne sur le poste occupé par les enquêtés du côté des PME, la majorité (65% des responsables PME) sont des entrepreneurs, autrement dit des propriétaires-dirigeants de leur entreprise, ce qui confirme une des spécificités des PME, à savoir le rôle important de son propriétaire-dirigeant à travers ses rôles : décisionnel, d'informationnel et interpersonnel (Mintzberg 1973).

1.1.2. Le genre des responsables des PME :

Figure N° IV.02 : Le genre des responsable PME

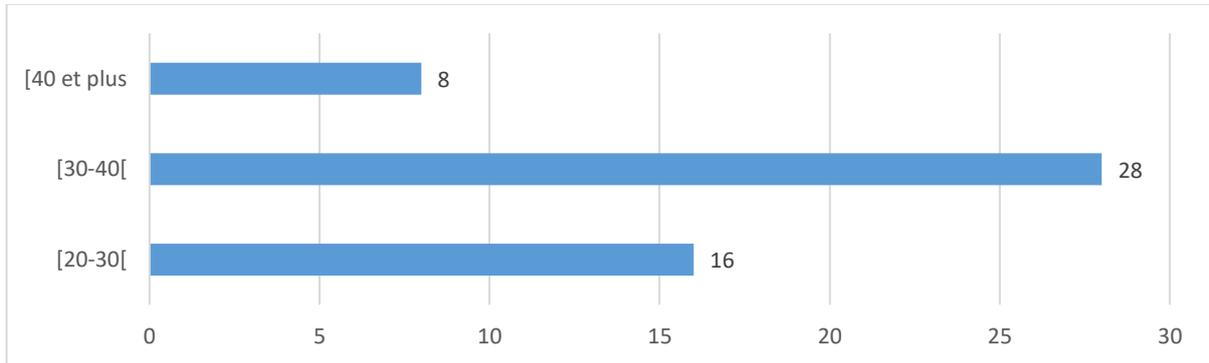


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Selon la figure ci-dessus, 23 % des responsables des PME enquêtés sont des femmes, nous avons intégré la femme entrepreneur dans notre échantillon pour respecter la cohérence avec la réalité du terrain de notre enquête, effectivement, ces dernières années, l'entrepreneuriat féminin en Algérie a connu un essor remarquable.

1.1.3. L'âge des responsables des PME :

Figure N° IV.03 : L'âge des responsables PME

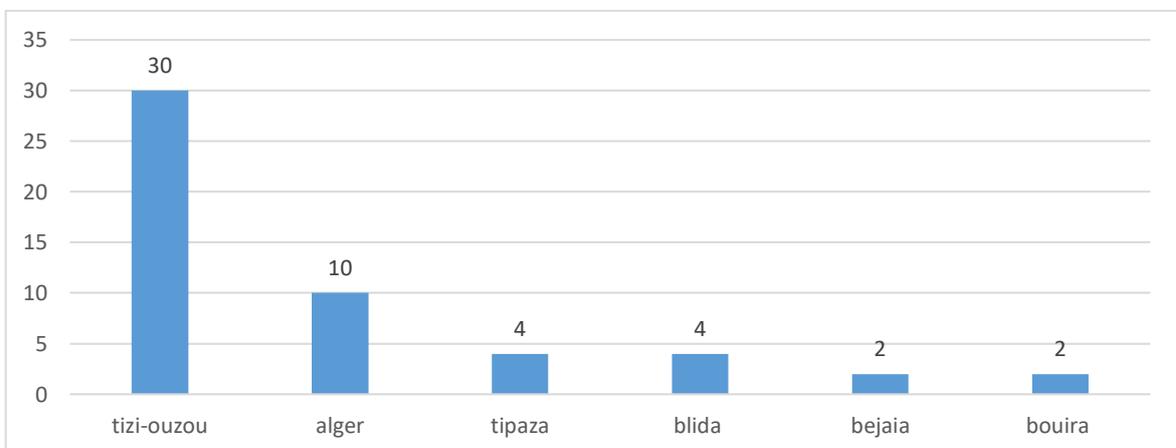


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Selon le critère de l'âge notre échantillon est représenté par la majorité des responsables de PME ont moins de 40 ans (84,61 %). Cela s'explique par le contexte algérien de promotion par les pouvoirs publics de l'entrepreneuriat et de la PME dans la période après 2000. Par ailleurs, Les jeunes de moins 30 ans représentent (30,76%). En revanche, les responsables de PME de plus de 40 ans représentent (15,38%), cela pour donner le caractère de représentativité à la population des PME algériennes dont les plus anciennes ont une longue expérience notamment dans leurs relations avec les Banques.

1.1.4. Localisation des PME :

Figure N° IV.04 : Localisation des PME



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

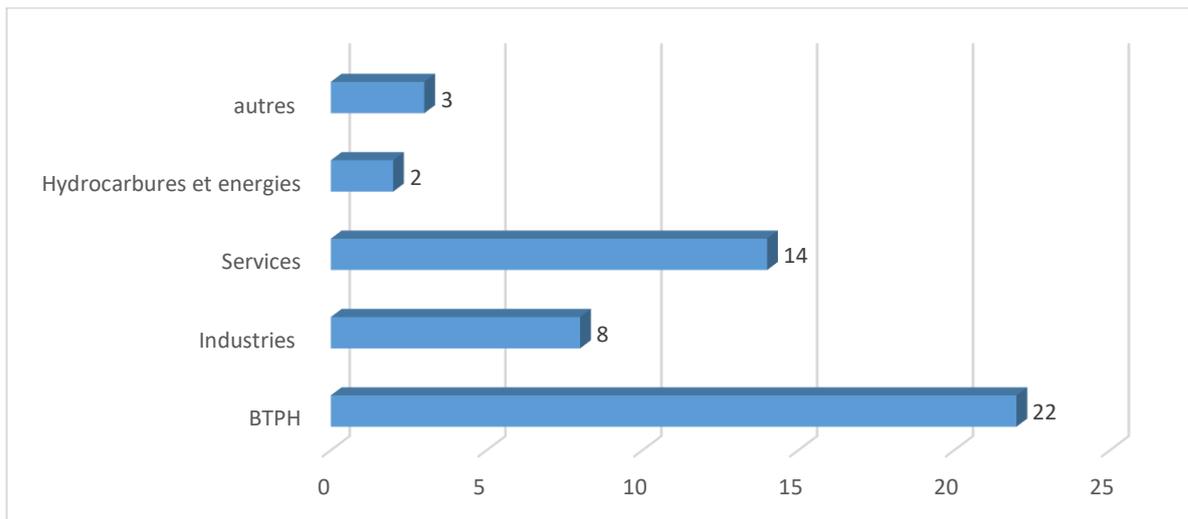
La zone géographique de notre enquête auprès des PME se situe dans la zone centre d'Algérie. Ce choix s'explique par notre proximité géographique et relationnelle (via nos

Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME

relations et connaissances) des PME enquêtée d'une part (à savoir : Tizi-Ouzou (57,69%), Alger (19,23%), Bouira (7,69%), Bejaia (7,69%), Tipaza (3,83%), Blida (3,83%)), et le positionnement de ses PME par rapport aux centres de décision d'octroi de crédit (les directions générales des banques sont localisées sur la capitale Alger), ce qui correspond à l'aspect de la proximité géographique, informationnelle et relationnelle des PME avec leurs Banques selon TORRES (2003).

1.1.5. Secteur d'activité des PME :

Figure N° IV.05 : Le secteur d'activité des PME

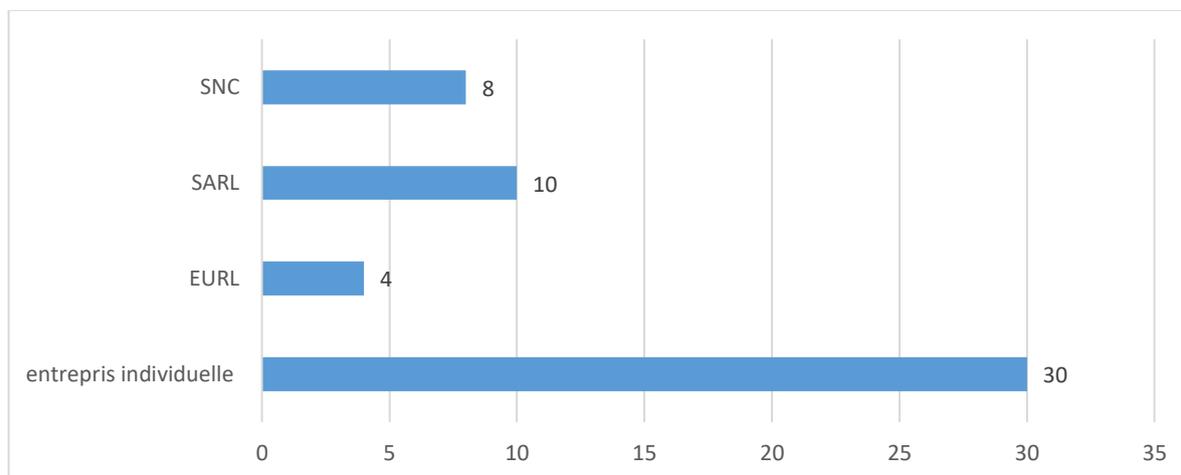


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Les PME de notre échantillon exercent respectivement dans les secteurs d'activités suivants : BTPH 42,30% ; Industrie 15,38% ; Services 26,92 % ; Hydrauliques et énergies 3,83% et autres 5,76%. Cette représentation à notre sens correspond à la structure d'ensemble de la population globale des PME en Algérie d'où la majorité exercent dans le BTPH vu la politique publique du logement et d'infrastructures dans la période après 2000, et le secteur des services (à majorité de TPE) notamment qui présente un risque d'investissement moindre que l'industrie. Cette diversité dans notre échantillon satisfait l'aspect de la diversité des mondes de production des PME SALAIS et STORPER (1993).

1.1.6. Statut juridique des PME :

Figure N° IV.06 : Le statut juridique des PME

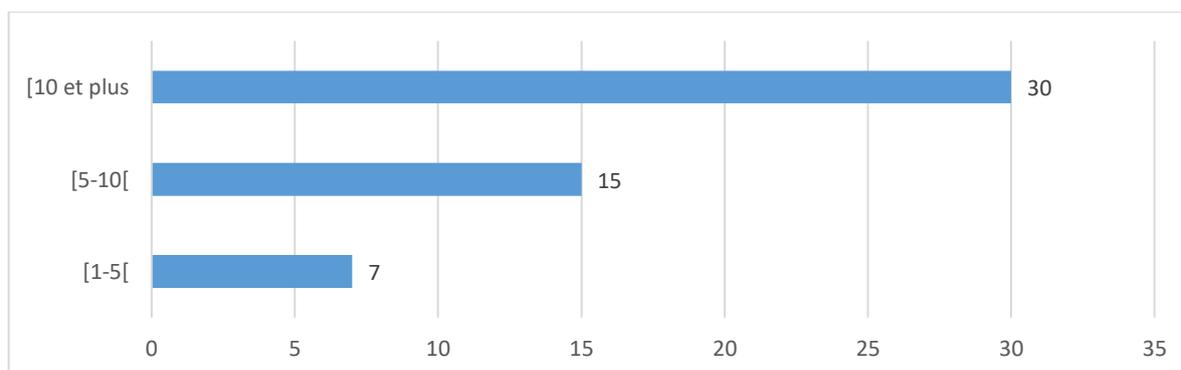


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Concernant le statut juridique des PME enquêtées, dans leur majorité sont des entreprises individuelles (57,69%), qui correspondent aussi à la taille de TPE qui domine la structure de la population globale des PME en Algérie, notamment dans le secteur des services. Pour les autres statuts juridiques, (EURL 7,69%, SARL 19,23 % et SNC 15,38%) correspond à des PME qui ont cumulé plus d'expérience (d'existence) et par conséquent, leur évolution dans le statut juridique correspond à leur croissance et développement.

1.1.7. L'âge (expérience) des PME :

Figure N° IV.07 : L'âge (expérience) des PME



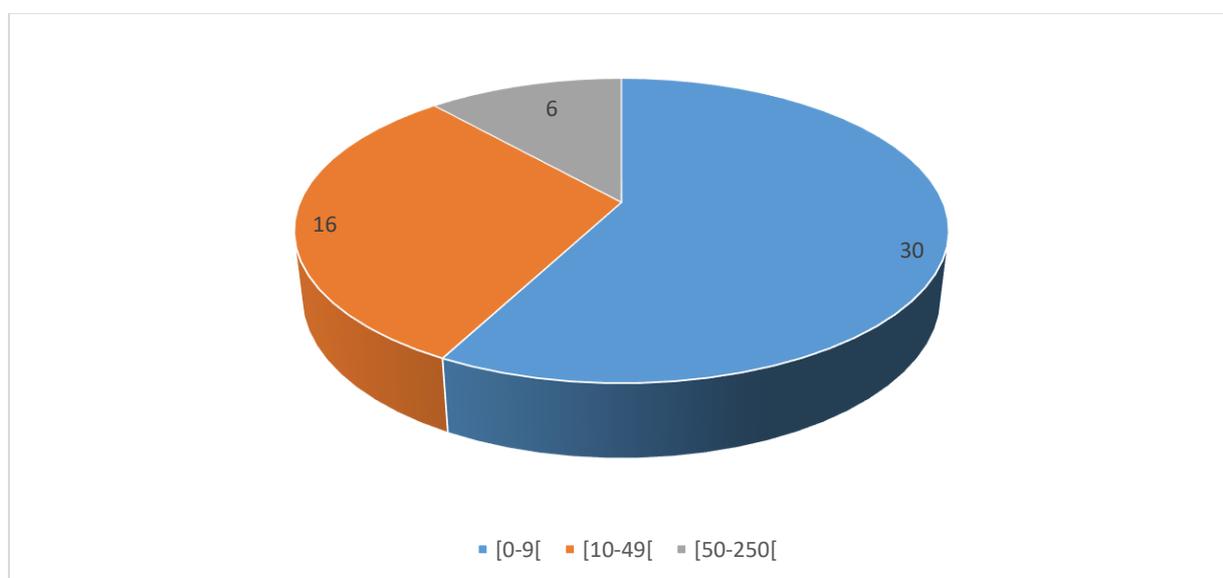
Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME

Pour la majorité des PME enquêtées, ont une longue expérience dans leur secteur d'activité (86,53% plus de 10 ans d'exercice) et par conséquent, une longue expérience dans leur relation avec leurs banques. Ce qui renforce a notre avis la crédibilité des informations collectées auprès des responsables de ses PME. Notons que nos deux enquêtes ont pour but de questionner les responsables des PME et les banquiers sur leur expérience les uns vis-à-vis des autres, car dans notre approche c'est la relation qui est l'unité d'analyse et non la transaction entre les PME et leurs banques. Cela dans l'objectif de construire la réalité complexe de la relation Banque-PME en Algérie dans le cadre du financement relationnel bancaire.

1.1.8. La taille des PME selon l'effectif :

Figure N° IV.08 : La taille des PME selon l'effectif

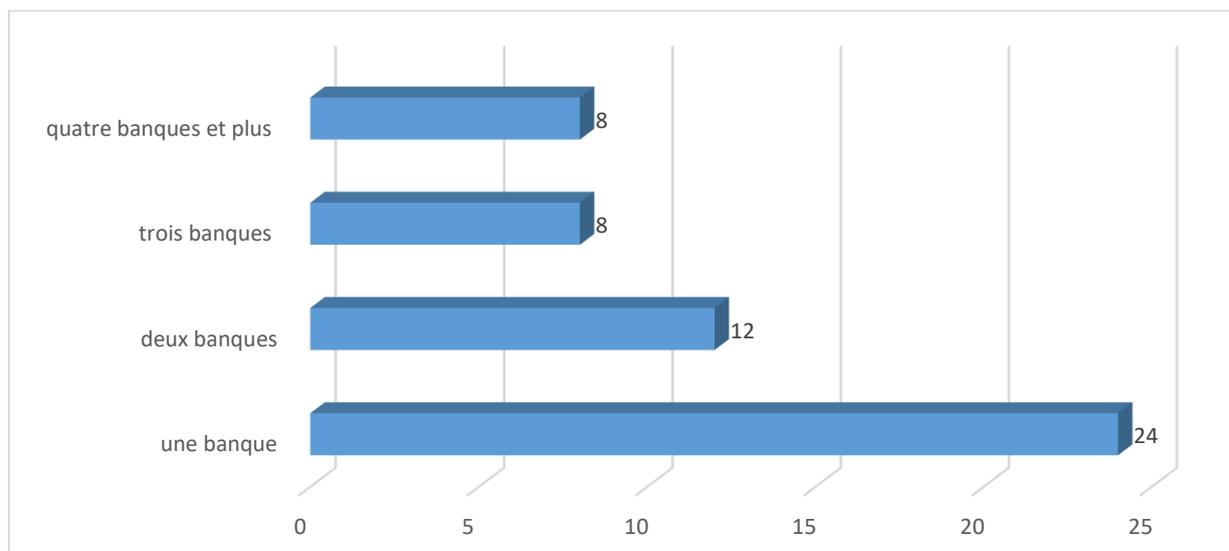


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Selon le critère taille, notre échantillon de PME est composé dans sa majorité de TPE (57,69%), ce qui correspond à la réalité de la structure de la population globale des PME en Algérie. En revanche, notre choix est porté aussi sur des Petite entreprises (30,76%) et des Moyennes entreprises (11,53%) dont l'intensité de la relation bancaire est importante.

1.1.9. Nombre de banques : mono-bancarisation et multi-bancarisation des PME

Figure N° IV.09 : Nombre de banques des PME

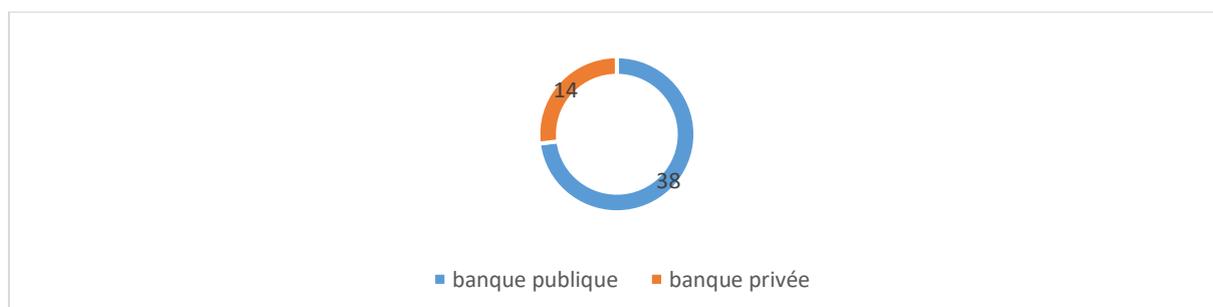


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Le choix de type de financement des PME de notre échantillon est justifié par la nécessité de vérifier le caractère exclusif de la relation bancaire (près de 50% des PME enquêtées) et intégrer le reste en mode de financement en multi-bancarisation. En réalité, les PME en mode de mono-bancarisation sont domiciliées chez des banques publiques chez lesquelles le financement relationnel est plus favorisé (Y MADOUCHE et al 2017).

1.1.10. Banque principale : Entre banques publiques et banques privées :

Figure N° IV.10 : Banque principale des PME



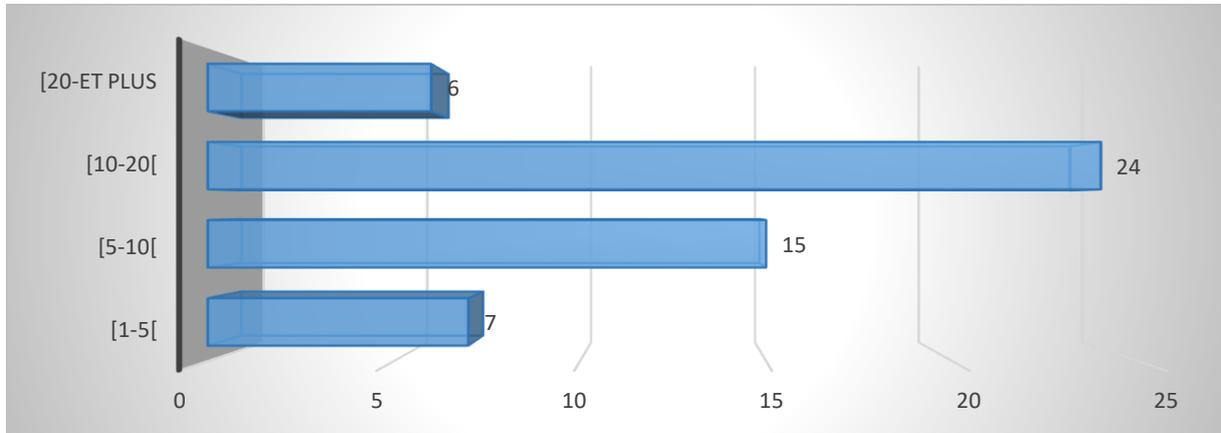
Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME

Pour la majorité des PME enquêtées (73,07%), les banques publiques représentent leurs banques principales. Les banques privées à capitaux étrangers sont sélectives (*Scoring*) dans leur financement aux PME.

1.1.11. La durée de la relation bancaire des PME :

Figure N° IV.11 : La durée de la relation bancaire des PME



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

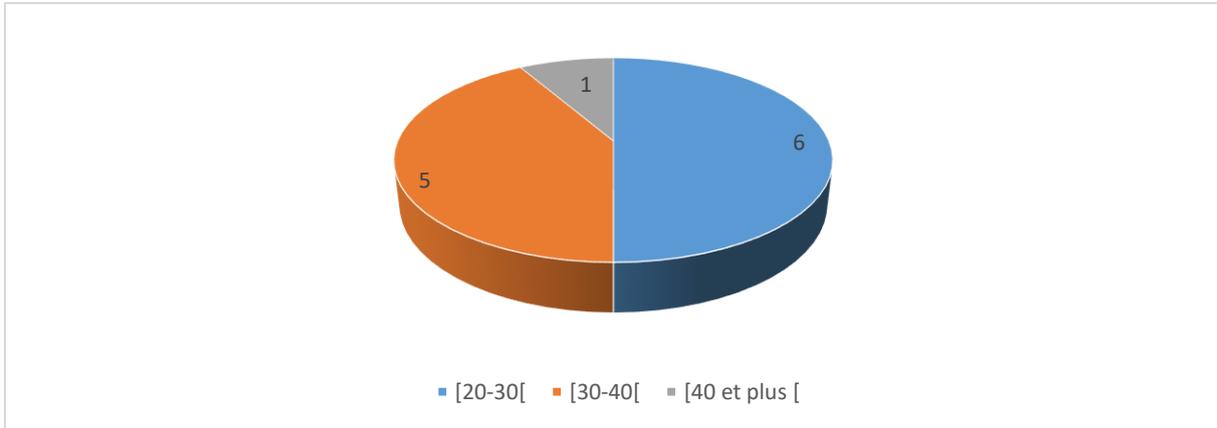
Pour la grande partie des PME enquêtées (57,69 %), la relation avec la banque principale est de plus dix (10) années. Cela renseigne sur le caractère relationnel du financement bancaire de ses PME. Par conséquent, les informations (données) collectées auprès des responsables de ses PME correspondent au cadre d'un financement relationnel bancaire des PME en Algérie.

Après avoir présenté les caractéristiques des PME enquêtées, ainsi que les caractéristiques de leur relation avec les Banques. Nous présentons, de même, dans l'élément qui suit, les caractéristiques des banquiers (Banques) interviewé par un guide d'entretien semi-directif.

1.2. Les caractéristiques de l'échantillon des banquiers

1.2.1. L'âge des banquiers :

Figure N° IV.12 : L'âge des banquiers

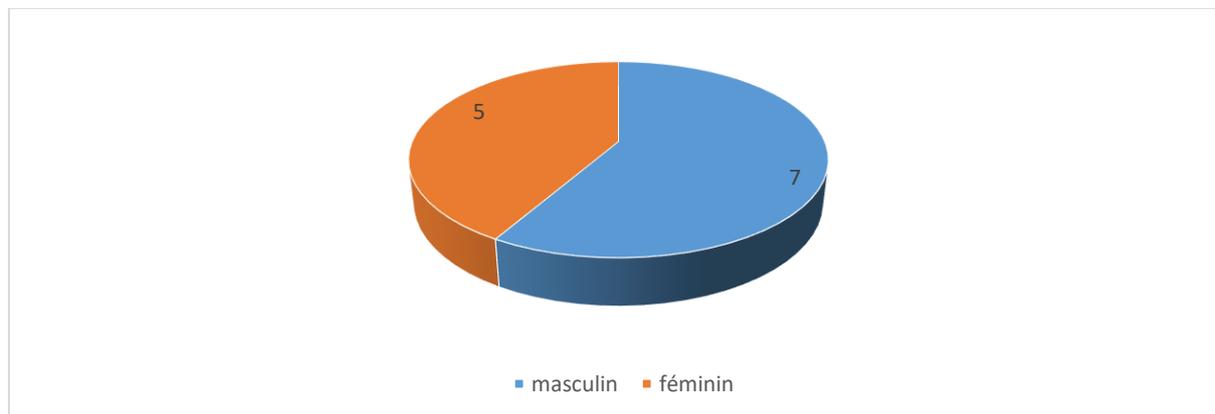


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

La moitié des banquiers interviewés ont moins de 30 ans (50%). Ils sont jeunes, compétents et dynamiques dans leur métier de banquiers, certains sont diplômés de l'école supérieure des banques ayant parfois une longue expérience dans une banque publique pour rejoindre par la suite une banque privée à capitaux étrangers. C'est ce qui nous a facilité l'exploration du terrain concernant notre recherche relative à la relation Banque-PME et le financement relationnel. Un sujet qui a suscité un intérêt particulier chez les jeunes banquiers. L'autre moitié des banquiers ont plus de 30 ans, ce qui nous permet d'avoir leur comportement vis-à-vis des PME qui sont considérées comme opaques dans l'exercice de leur métier de banquier durant de longues années. Les banquiers les plus expérimentés certes, sont moins compétents que les jeunes fraîchement diplômés des universités et écoles, mais qui ont vécu des expériences diverses avec les PME. Leur contribution à notre recherche est capitale en termes de données (informations) collectées lors des entretiens réalisés.

1.2.2. Le genre des banquiers :

Figure N° IV.13 : Le genre des banquiers

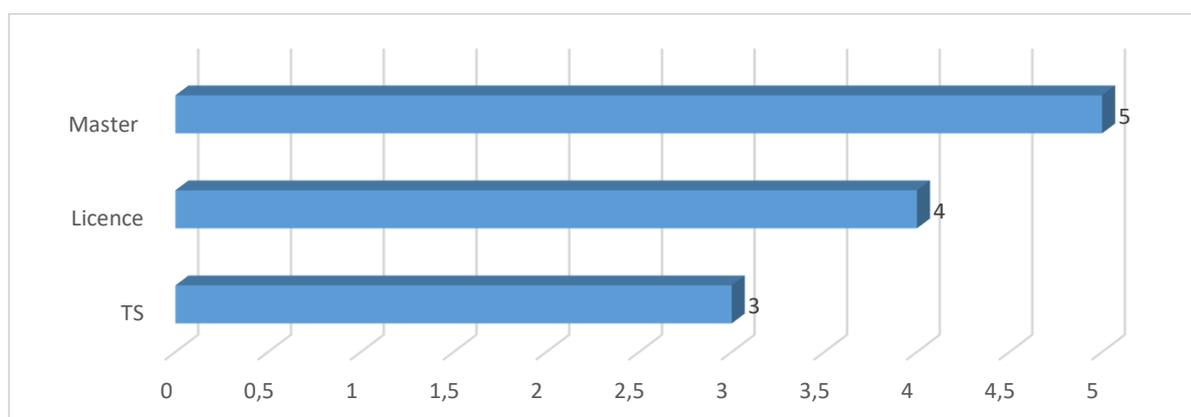


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Dans le souci d'équilibre des genres dans notre échantillon de banquiers, les femmes sont omniprésentes dans le milieu bancaire et occupant des postes de responsabilités. C'est pour cette raison que nous avons jugé utile de respecter ce critère dans la sélection de notre échantillon de banquiers (7 banquiers hommes et 5 banquiers femmes).

1.2.3. Niveau d'études des banquiers :

Figure N° IV.14 : Le niveau d'études des banquiers

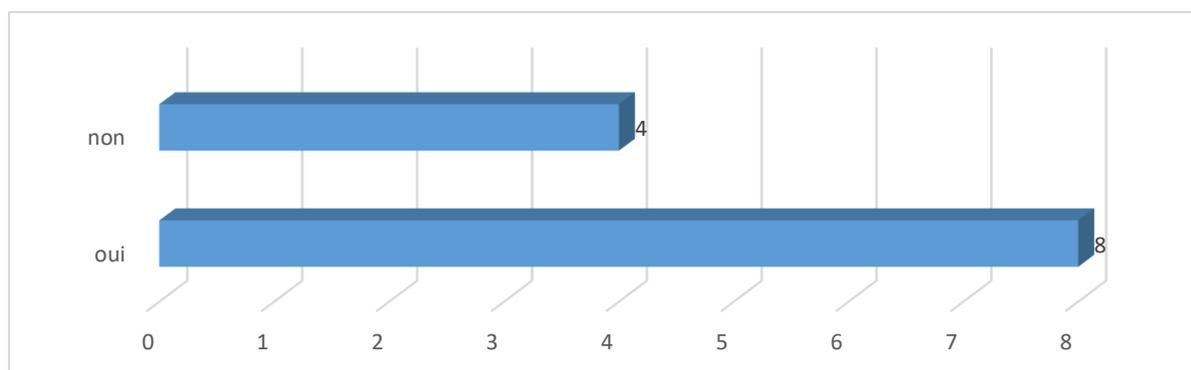


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Le niveau des banquiers interviewés est dans sa majorité supérieur (75%), (universitaire, école), soit de niveau master universitaire ou DESB de l'école supérieure des banques d'une part, soit de niveau technicien supérieur de la formation professionnelle ou BSB de l'école supérieure des banques. C'est qui nous a facilité les discussions au sujet de notre recherche.

1.2.4. Formation des banquiers dans le domaine des PME :

Figure N° IV.15 : Formation des banquiers dans le domaine des PME (Séminaires)

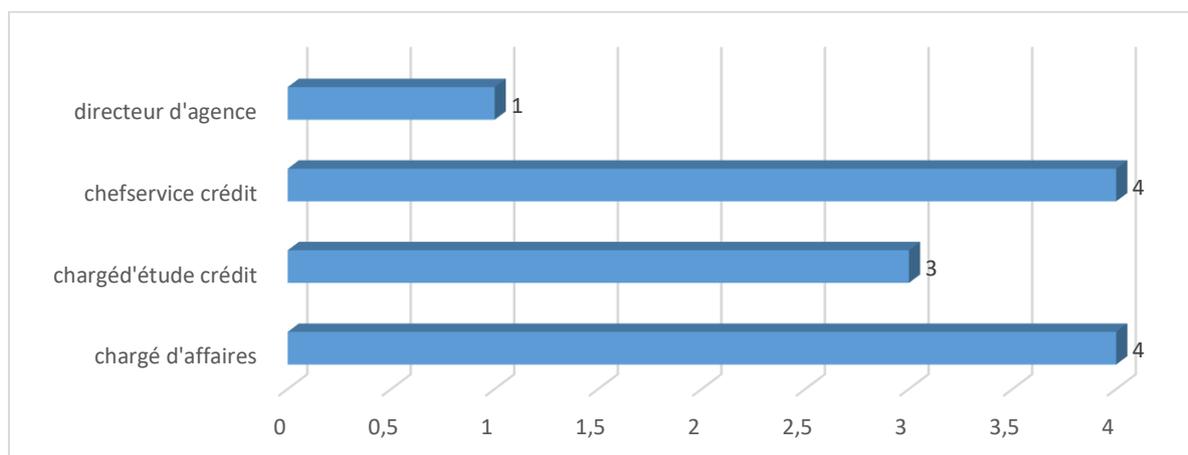


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

La formation des banquiers dans le domaine des PME (séminaires, ...etc.) révèle le caractère spécifique de ses entreprises opaques. La majorité des banquiers (66,66%) ont suivi des formations au sujet des PME.

1.2.5. Poste occupé par les banquiers (position hiérarchique) :

Figure N° IV. 16 : La position hiérarchique des banquiers (poste occupé)



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

La position hiérarchique des banquiers interviewés est de types, il s'agit d'une part des poste de chargé d'étude crédit et chef service crédit, et des postes de directeur d'agence et de chargé d'affaire d'autre part.

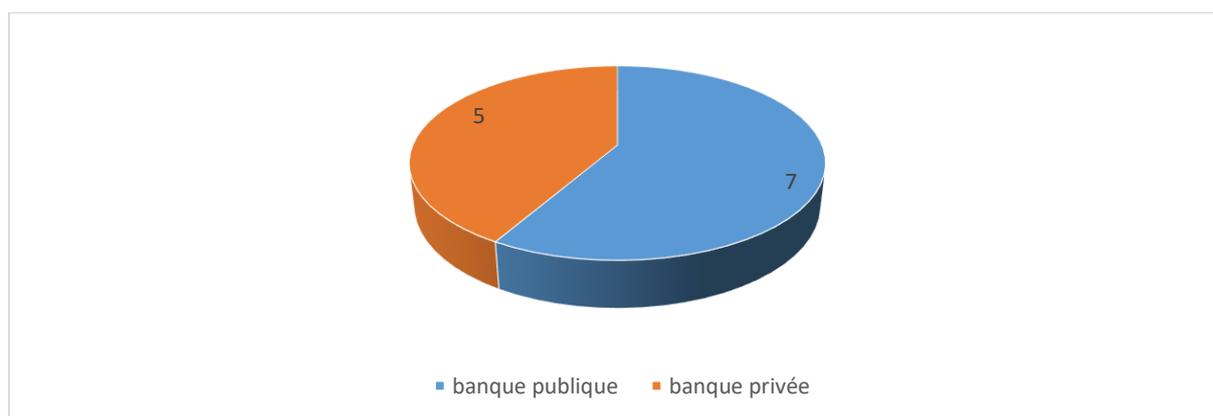
Il est à signaler que les postes de directeur d'agence, chef service crédit et chargé d'étude crédit sont relatifs au mode organisationnel des banques publiques, or le poste de chargé d'affaire (au

Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME

sens opportunités) et un chargé d'études sont relatifs au mode organisationnel des banques privées à capitaux étrangers. Cette différenciation entre les deux modes, nous renseigne sur l'approche des relations bancaires des deux types de banques vis-à-vis des PME. D'ailleurs, chez les banques privées les clients professionnels (TPE) qui n'ont pas atteints un certain seuil d'activité (20.000.000 CA/an) sont considérés dans l'activité détail (*retail*) de la banque tout comme les consommateurs (particuliers).

1.2.6. Banque employeur des banquiers interviewés :

Figure N° IV.17 : Banque employeur des banquiers

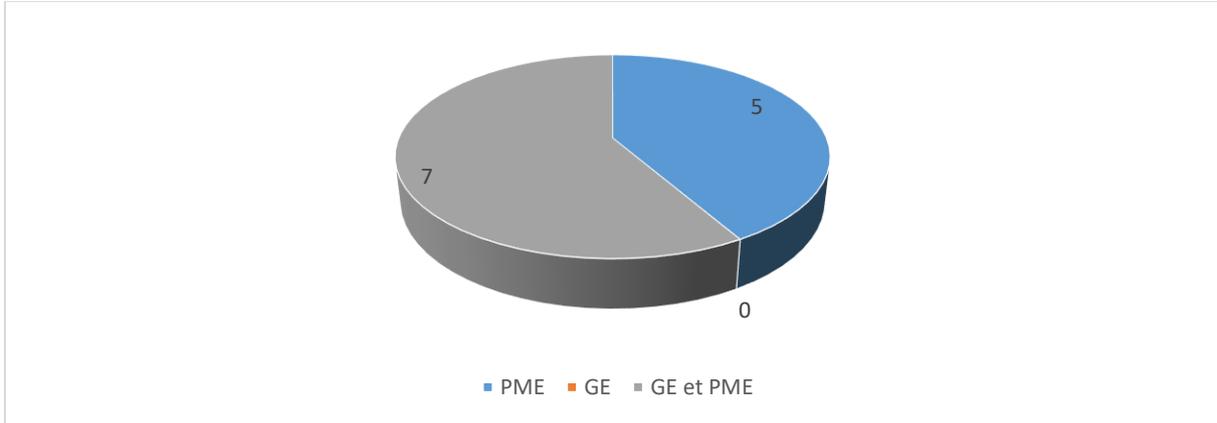


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Pour la structure du marché bancaire en Algérie, ce dernier est dominé par les banques publiques, d'où nous avons choisis plus de la moitié des banquiers exerçant chez des banques publiques (7 banquiers) et nous avons sélectionné des banquiers exerçant chez des banques privées (5 banquiers), notamment des banques françaises.

1.2.7. Principaux clients-entreprises de la banque :

Figure N° IV.18 : Principaux clients entreprises de la banque

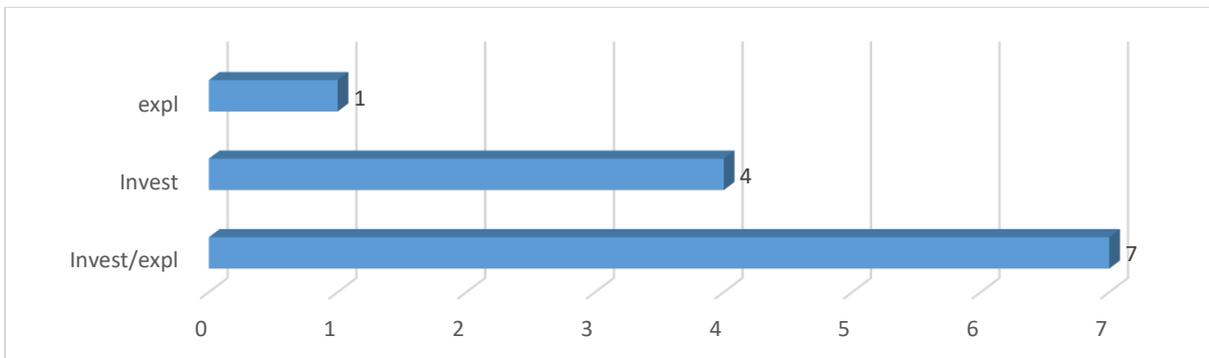


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Etant les banques ciblées par notre enquête sont des banques commerciales, leur clientèle sont à la fois des grande entreprises et des PME à la fois et pour certaines la clientèle PME étant la principale. Cela sous-entend que pour les banquiers qui exercent dans des agences dans des zones géographiques où y a plus de PME que de Grandes entreprises (exemple de la Wilaya de Tizi-Ouzou), leur clientèle principale est la PME. Dans ce contexte, la proximité géographique est aussi déterminante dans la relation Banque-PME (TORRES 2003).

1.2.8. Type de crédits accordés aux PME par la Banque :

Figure N° IV.19 : Type de crédits accordés aux PME par la Banque



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

L'octroi de crédit d'investissement et d'exploitation aux PME par les banques (58,33%), nous confirme le caractère de relation de long terme entre banque et PME. Une relation étroite

Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME

qui permet aux deux parties de s'inscrire dans la durabilité. Surtout dans le cas de la mono-bancarisation de la PME, où cette dernière aura sollicité de l'accompagnement auprès de sa banque tout au long de ses cycles d'investissement et d'exploitation.

Après avoir présenté les caractéristiques des deux acteurs la relation Banque-PME, nous présentons dans la deuxième section de ce quatrième et dernier chapitre, les résultats de notre recherche. Il s'agit de la réalité du financement relationnel bancaire des PME en Algérie selon les points de vue des deux acteurs de la relation Banque-PME (responsables PME et Banquiers) et de procéder par la suite, à la discussion de nos résultats en vue de vérification de notre corps d'hypothèses construit à partir de la revue de littérature réalisée et de nos observations sur terrain de recherche.

Section 2 : Présentation, analyse et discussion des résultats

Cette section a pour objectif , la présentation et l'analyse des résultats de notre recherche (deux enquêtes réalisées auprès des acteurs de la relation Banque-PME en Algérie, à savoir les banquiers et les responsables des PME, d'une part. et la discussion de nos résultats dans l'esprit de vérification du corps d'hypothèses construit dans le cadre de notre thèse, concernant les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME et son impact sur les conditions de crédit.

2.1. Résultats de l'enquête auprès des banquiers : Le financement relationnel du point de vue Bancaire

Les résultats présentés dans cet élément, sont relatifs aux réponses des douze (12) banquiers interviewés dans le cadre de notre recherche. Leur expérience avec les PME a facilité d'une certaine manière de formaliser leurs réponses selon le cadre conceptuel et théorique de notre recherche concernant les aspects du financement relationnel bancaire et son impact sur les conditions de crédit des PME. Mais aussi, des questions relatives au rationnement de crédit des PME, des critères d'accès au crédit de ses entreprises et les difficultés (informationnelles) rencontrées par ses banquiers dans leurs relations avec les PME.

2.1.1. L'accès des PME algériennes au crédit bancaire et rationnement

2.1.1.1. Processus d'évaluation des demandes de crédit des PME par la Banque

Concernant la démarche suivie par le banquier dans l'évaluation (traitement) des demandes de financement des PME, nous reprenons ci-après de manière fidèle, deux (explications) réponses de deux banquiers employés dans de types de banques différentes (une banque publique et une banque privée). L'intérêt est de distinguer entre deux types d'approches de la relation Banque-PME

Chez une banque privée à capitaux étrangers :

Faire une étude technoéconomique plus une analyse financière.

Chargé d'affaires entreprises : montage de la proposition de crédit.

Analyste crédit : une étude approfondie du dossier et présentation de la demande aux décideurs en fonction des pouvoirs décisionnels ou présentation au comité de crédit (DG)

Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME

Etape de proposition faite par le chargé d'affaires

Validation de la proposition par le directeur

Contre étude du dossier par les Risques

Décision sur la demande par le métier (*corporate* ou *retail*)

Décision sur la demande par les risques

1- collecte des états financiers.

2- étude des dossiers.

3- envoie au département risques pour validation.

4- retour de la décision finale avec accord ou refus.

(5)- en cas de refus, préparation d'un comité de crédit avec présentation d'un argumentaire en vue de convaincre le dit comité d'accorder le crédit.

6- mise en place des lignes de crédit et suivi du client.

Chez une banque publique :

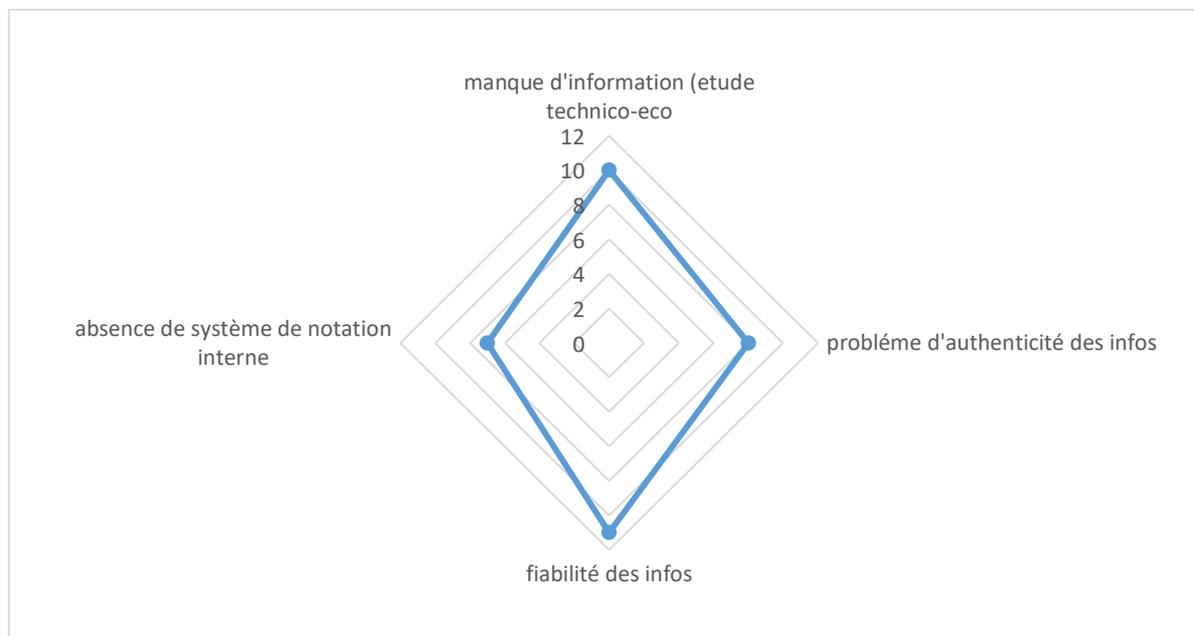
Le processus d'évaluation commence par la saisie des données des bilans et des TCR dans la feuille de dépouillement qui est un fichier EXCEL, puis il donne des indicateurs tel que les ratios financiers. Ce fichier est utilisé essentiellement dans l'évaluation du dossier.

- *Au niveau agence* : constitution et vérification de la complétude de dossier puis on organise un comité de crédit une fois par semaine, ils sont membres du comité le chef d'agence, le chef de service crédit et les chargés d'études, si le résultat du comité c'est l'acceptation le dossier sera transmis à la direction régionale qui chapeaute l'agence.

- *Au niveau direction régionale* : On organise un autre comité qui siège sur tous les dossiers de crédit envoyés par les agences rattachées, si le montant de crédit dépasse un certain montant (5000000.00 DA par exemple). Dans ce cas, le dossier est transmis à l'une des *directions centrales* qui sont : celle chargé du financement des industries et services, celle chargé de financement de secteur BTPH ou celle chargée de financement des professionnels et particulier, et puis on organise un comité avec le PDG pour décider de l'octroi de crédit.

2.1.1.2. Les difficultés d'accès des PME au crédit bancaire

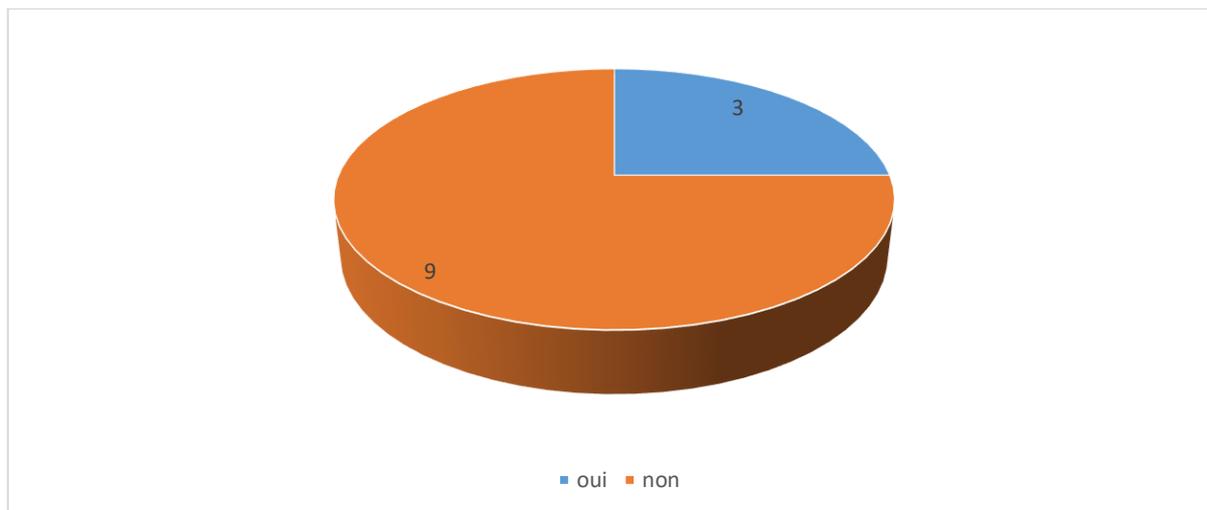
Figure N° IV.20 : Difficultés de la banque dans l'étude de demande de crédit PME



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Les PME trouvent des difficultés d'accès au crédit bancaire et cela en raison de plusieurs facteurs : selon les réponses données par les banquiers interviewés, comme le montre la figure ci-dessus , le manque d'informations en terme d'études technico-économiques, l'authenticité de l'information fournie et sa fiabilité d'une part, et l'absence d'un système de notation interne au sujet des PME d'autre part, entrave le banquier a cerné les besoins réel de financement des PME qui sollicite du financement bancaire (crédit).

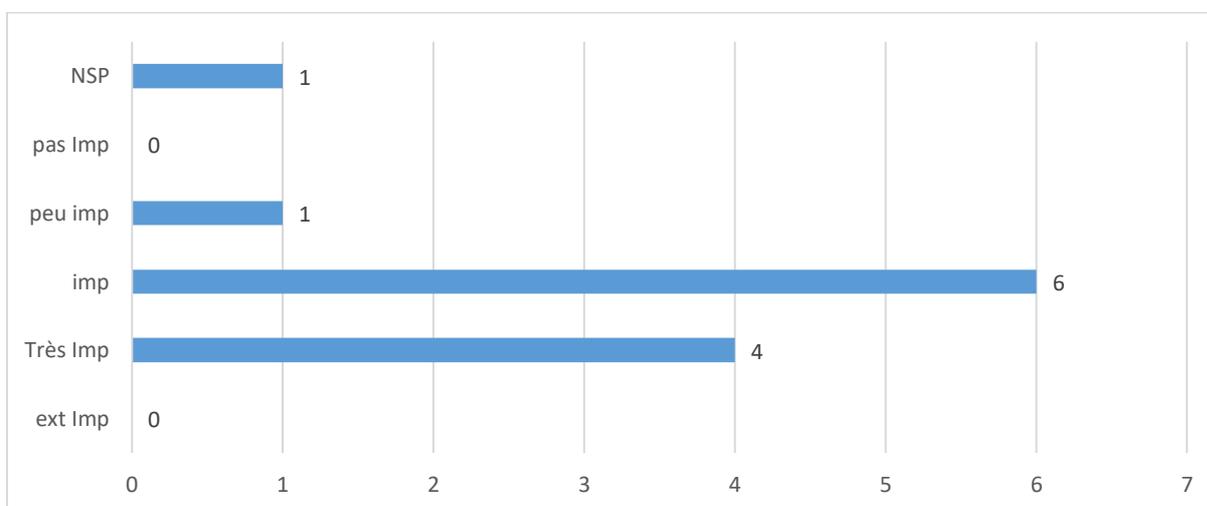
Figure N° IV.21 : Utilisation du Scoring par la Banque



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Concernant l'adoption d'une démarche standardisée d'octroi de crédit, la majorité des banquiers (75%) interviewés ont déclarés qu'ils n'utilisent pas le système « Scoring » dans l'évaluation des demandes de crédit des PME.

Figure N° IV.22 : Influence du banquier dans la décision du crédit-PME

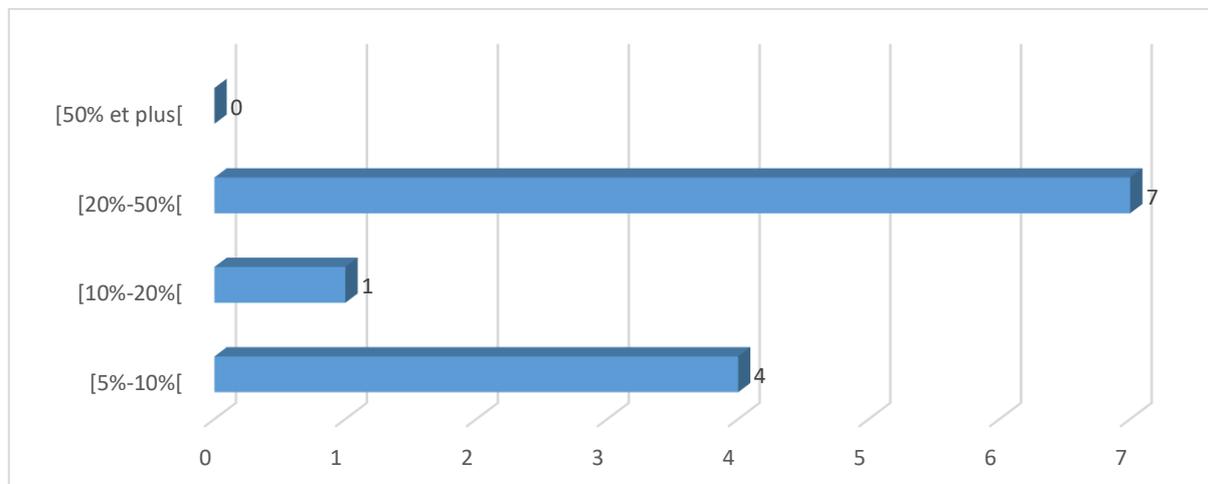


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Dans ce contexte d'asymétrie informationnelle de la part des PME, le rôle du banquier est déterminant pour cerner les réalités des PME qui demandent du financement. La majorité (10/12) des banquiers interviewés affirme leur rôle dans la prise de décision d'octroi ou de refus de la demande de crédit des PME.

2.1.1.3. Le rationnement de crédit des PME selon la banque

Figure N° IV.23 : Rationnement de crédit-PME selon la banque



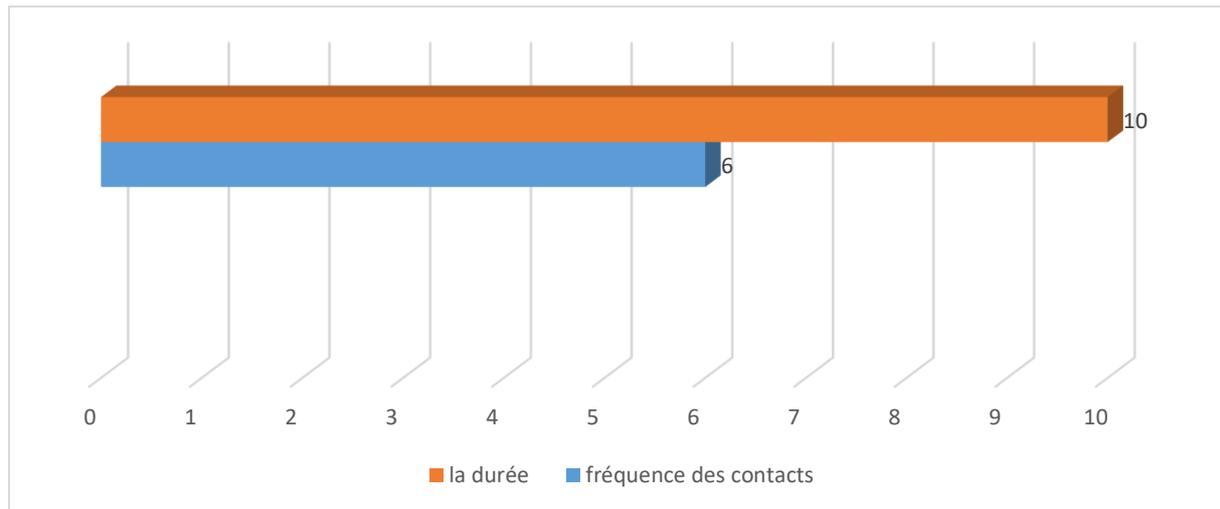
Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Malgré le non généralisation d'une démarche standardisée (*Scoring*), fondée sur une évaluation quantitative sophistiquée chez les banques, nous constatons que le taux de refus des crédits aux PME reste élevé chez les banques enquêtées. Environ le taux moyen de refus de demande de crédit selon les banquiers interviewés est de 50%. Une telle situation révèle un fort rationnement de crédit des PME sur le marché bancaire algérien. Si un tel taux est proche de la réalité, alors comment procèdent les PME pour avoir accès au financement bancaire. Dans notre recherche, nous avons comme objectif de démontrer que un financement relationnel bancaire fondé sur les relations sociales et de la confiance améliore l'accès des PME aux crédits avec de meilleure conditions, d'une part. Et d'explicitier les déterminants de la mise en place d'un tel type de financement entre banque et PME, d'autre part.

2.1.2. La relation Banque-PME et la mise en place du financement relationnel : déterminants et normes

2.1.2.1. Les déterminants de la mise en place du financement relationnel entre Banque-PME :

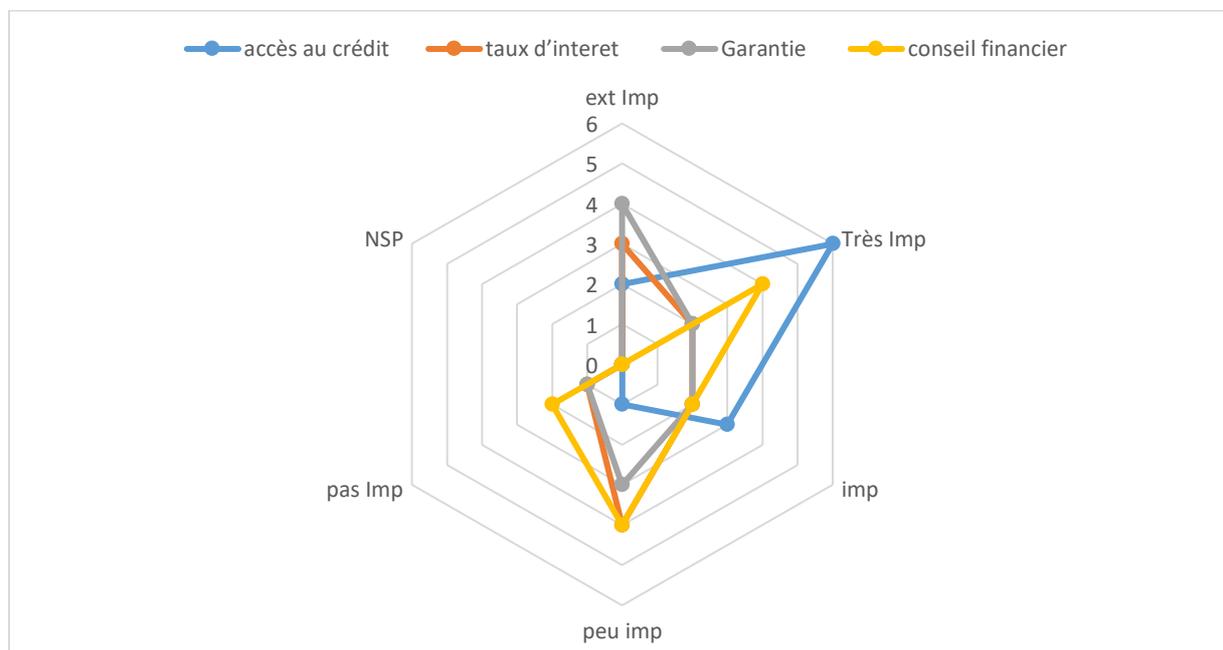
Figure N° IV.24 : Facteurs de développement de la confiance entre Banque et PME



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

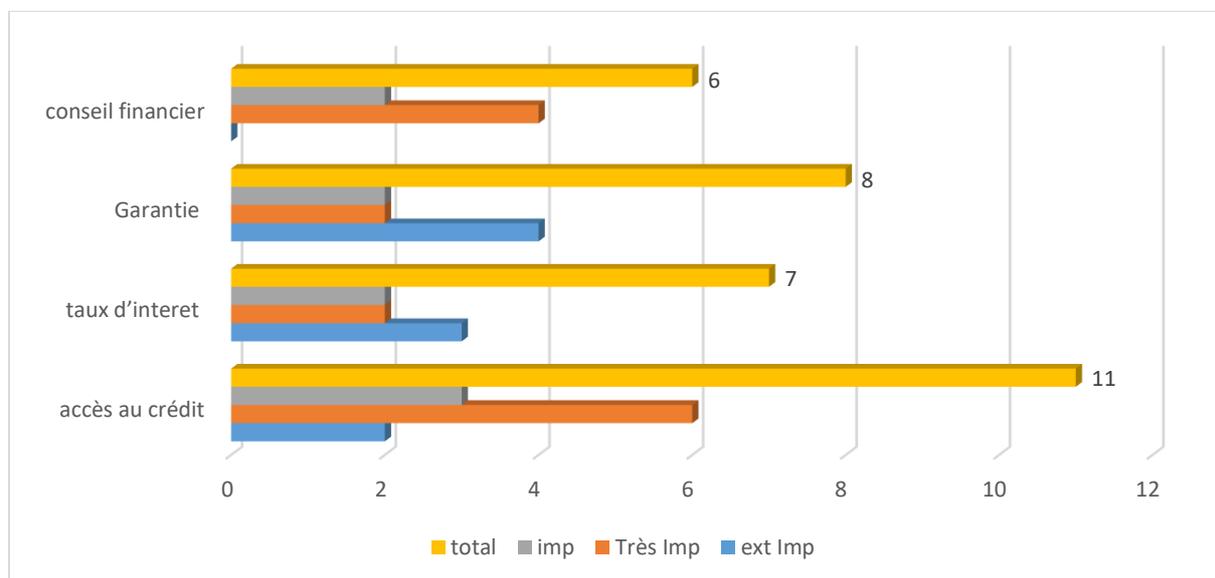
La figure ci-dessus, nous montre que, La durée de la relation et les interactions entre le banquier et le responsable PME, favorise le développement de la confiance entre les deux parties. Pour la majorité des banquiers (83,33%), l'aspect temporel est déterminant pour une relation de confiance. Cela sous-entend, que la banque à travers le temps, elle aura cumulée de l'information qualitative de type « Soft » au sujet de sa clientèle PME à travers les interactions sociales entre le chargé d'affaires et le responsable PME.

Figure N° IV.25 : Rôle de la Confiance dans la relation Banque-PME



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Figure N° IV.26 : Importance de la Confiance et conditions de crédit-PME

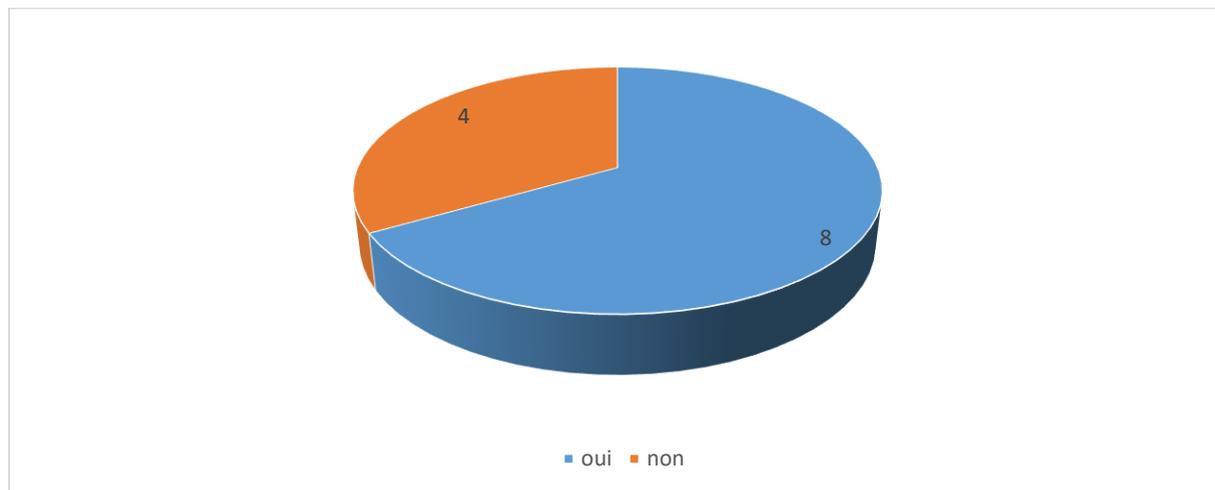


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Si la durée de la relation bancaire et les relations sociales entre la Banque et la PME contribuent à la construction de la confiance. Cette dernière, constitue le fondement de toute

relation marchande entre les agents économiques. A travers, les résultats obtenus de notre enquête, présentés dans les deux figures ci-dessus, la confiance, à travers la mise en place d'un financement relationnel (durable), facilite l'accès de la PME au crédit avec de meilleures conditions.

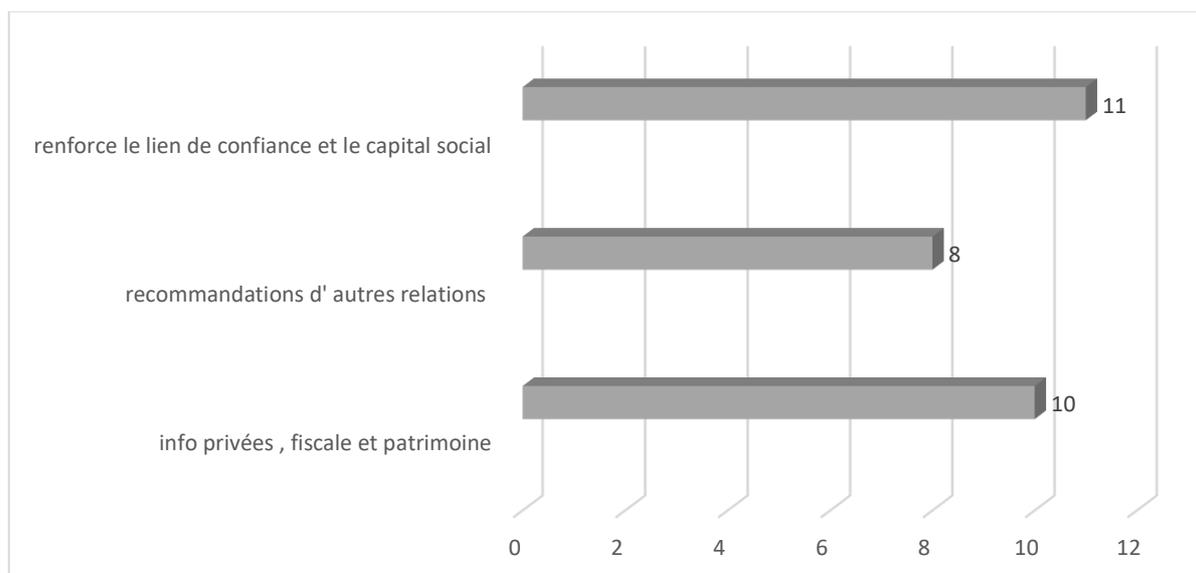
Figure N° IV.27 : Relations interpersonnelles et échanges d'information « Soft »



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Selon la figure ci-dessus, les relations interpersonnelles entre banquiers et responsables PME, favorise l'échange de l'information qualitative (66,66 % des banquiers ont répondu oui), non formalisée. Par conséquent, l'accès au crédit de la PME est facilité (voir la figure ci-dessous) et une perspective d'une relation bancaire durable.

Figure N° IV.28 : Relations interpersonnelles et accès aux crédit-PME



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME

Comme indiqué précédemment, les relations interpersonnelles facilitent l'accès des PME au crédit. Selon la figure ci-dessus, elles favorisent le renforcement des liens de confiance et du capital social, de réseaux de relation, et surtout l'échange d'information privées relatives à la fiscalité et au patrimoine du propriétaire-dirigeant de la PME, mais pas forcément l'accès au crédit à moindre coût (taux d'intérêt).

Par ailleurs, le tableau ci-après nous présente le comparatif des taux d'intérêt moyens appliqués aux PME par les banques publiques et les banques privées en Algérie.

Tableau N° IV.0 : Taux d'intérêt appliqués aux crédits-PME par la banque en Algérie

Taux d'intérêt moyens appliqués	Banques publiques	Banques privées
Crédit d'investissement	6.5%	8.5%
Crédit d'exploitation	8.5%	Entre 9% et 10%

Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Voici quelques propos des banquiers interviewés au sujet des relations interpersonnelles entre banquiers et PME et accès au crédit :

« Pas forcément. Selon le responsable, si le dossier crédit est conforme ça facilite. »

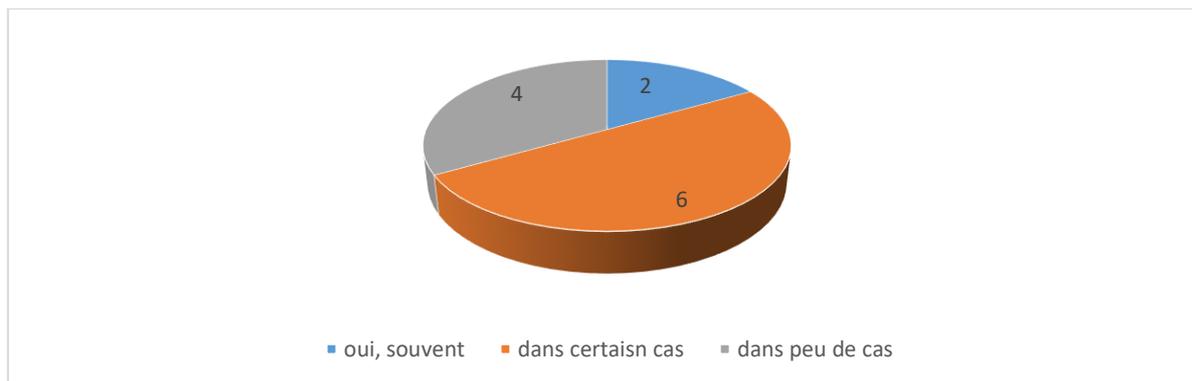
« Non, c'est la qualité de la PME, son projet, sa rentabilité, ses performances et la qualité du management de celle-ci. »

« Pas forcément, l'important est de s'assurer de la bonne moralité de l'entrepreneur ainsi que de la fiabilité de ses états financiers. »

« Au travers de confidences que pourrait faire le client quant à sa gestion comptable et fiscale de l'entreprise. Aussi des informations liées à son patrimoine. »

« C'est peut être oui, car l'une des caractéristiques des pays sous-développés c'est le « piston », si Non, On peut utiliser des liens pseudo-personnels de fidélisation, mais ça ne doit pas dépasser le cadre professionnel de la relation Banque-PME. »

Figure N° IV.29 : Relations interpersonnelles et financement relationnel

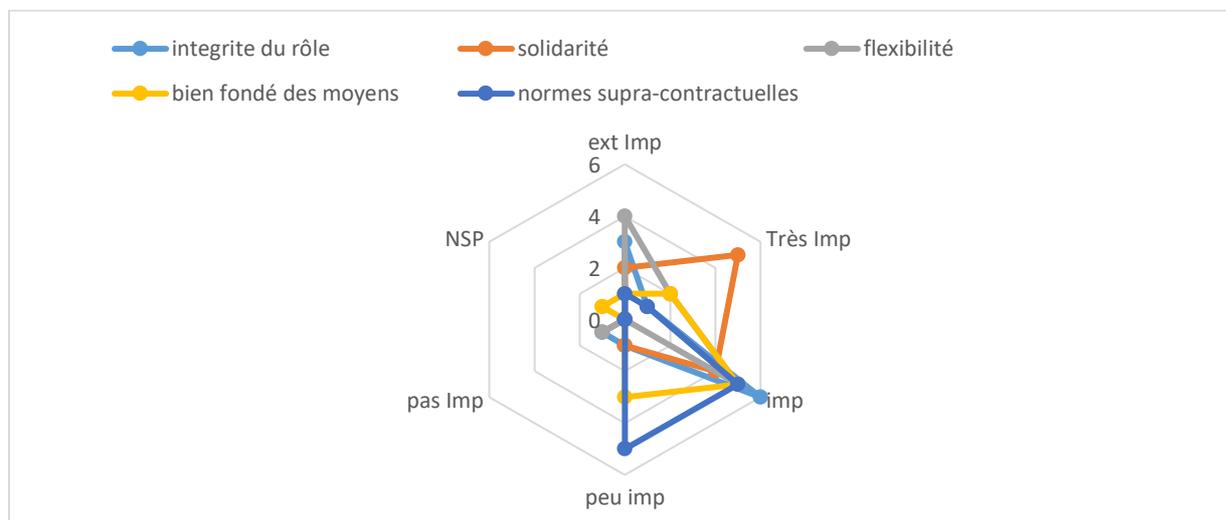


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Pour l'ensemble des banquiers interviewés, selon la figure ci-dessus, les relations interpersonnelles, favorisent la mise en place d'un financement relationnel entre les deux parties (Banque-PME), pour certains d'entre eux dans peu de cas, pour d'autres c'est dans certains cas, et pour deux banquiers c'est souvent. Cela nous révèle que les relations sociales entre banquiers et PME compensent le déficit informationnel dont souffrent les banquiers face à l'opacité de leur clientèle PME via la mise en place d'un financement relationnel.

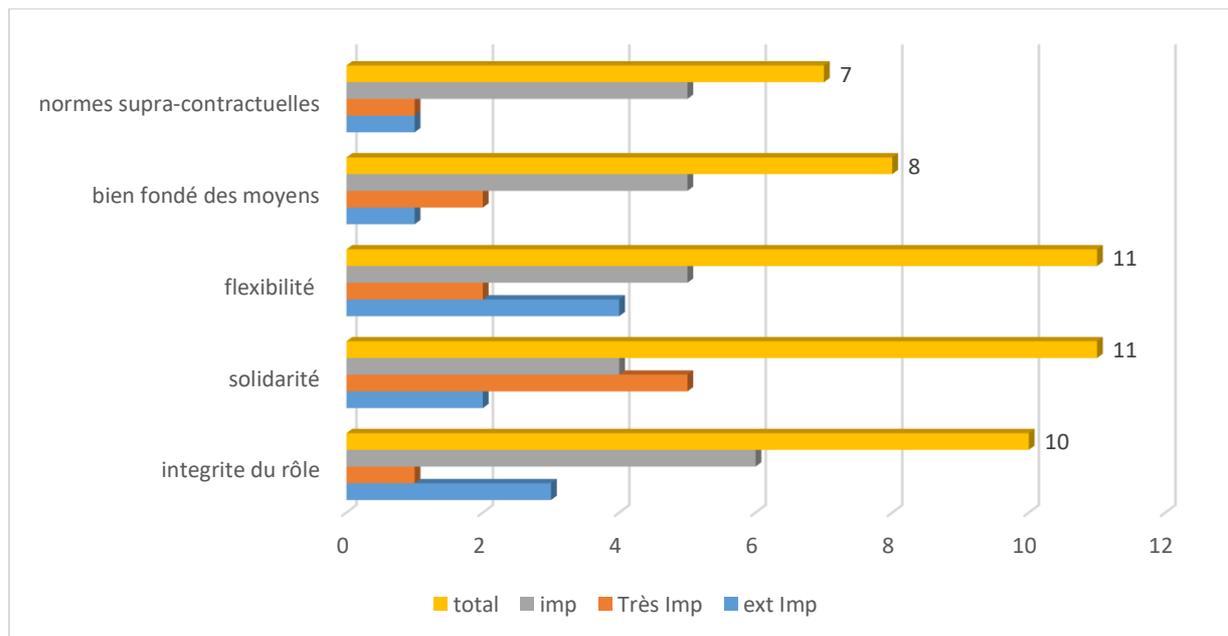
2.1.2.2. Les normes relationnelles et la relation Banque-PME

Figure N° IV.30 : Normes relationnelles et relation Banque-PME



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Figure N° IV.31 : Importance des normes relationnelles et relation Banque-PME

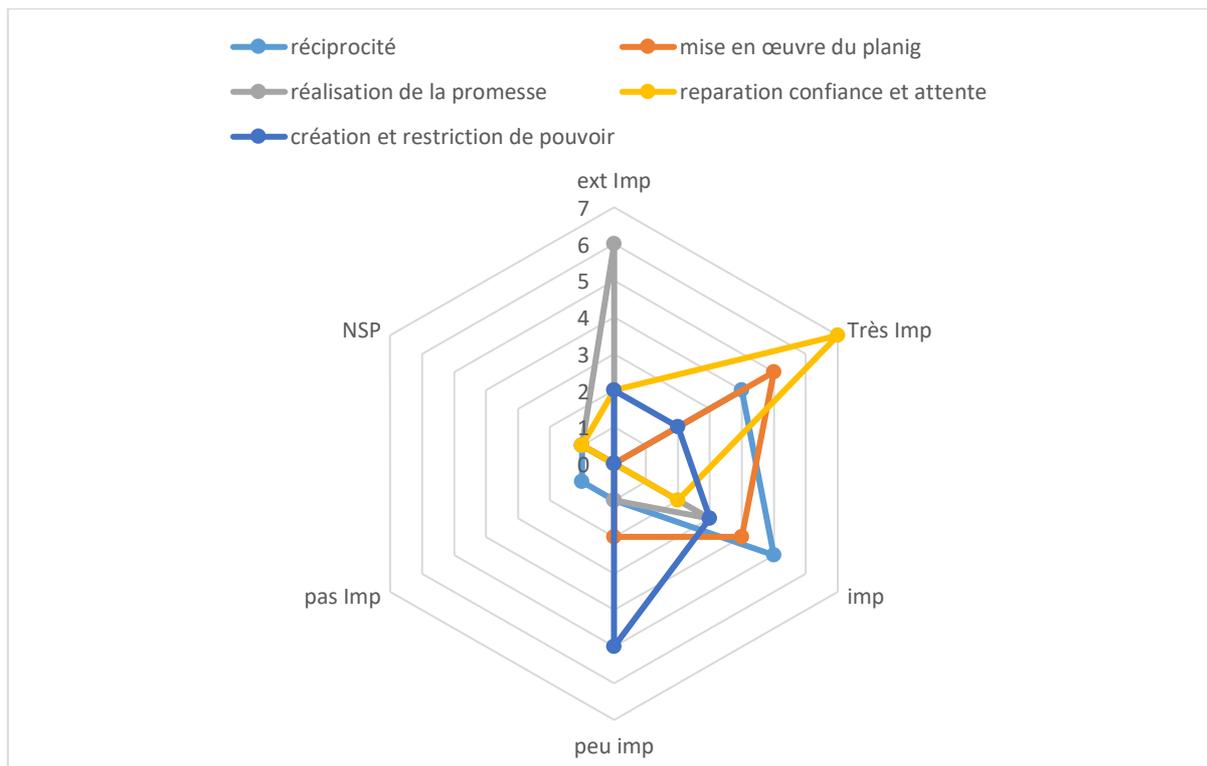


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Selon les figures ci-dessus, pour la majorité des banquiers interviewés, approuvent le rôle important les normes relationnelles dans la relation Banque-PME, telles qu'elles sont définies par MACNEIL (1980) à savoir : l'intégrité du rôle, solidarité, flexibilité, bien fondé des moyens et normes supra-contractuelles. Donc, cela nous renseigne sur l'intérêt de l'approche relationnelle vis-à-vis des PME par la majorité des banquiers interviewés.

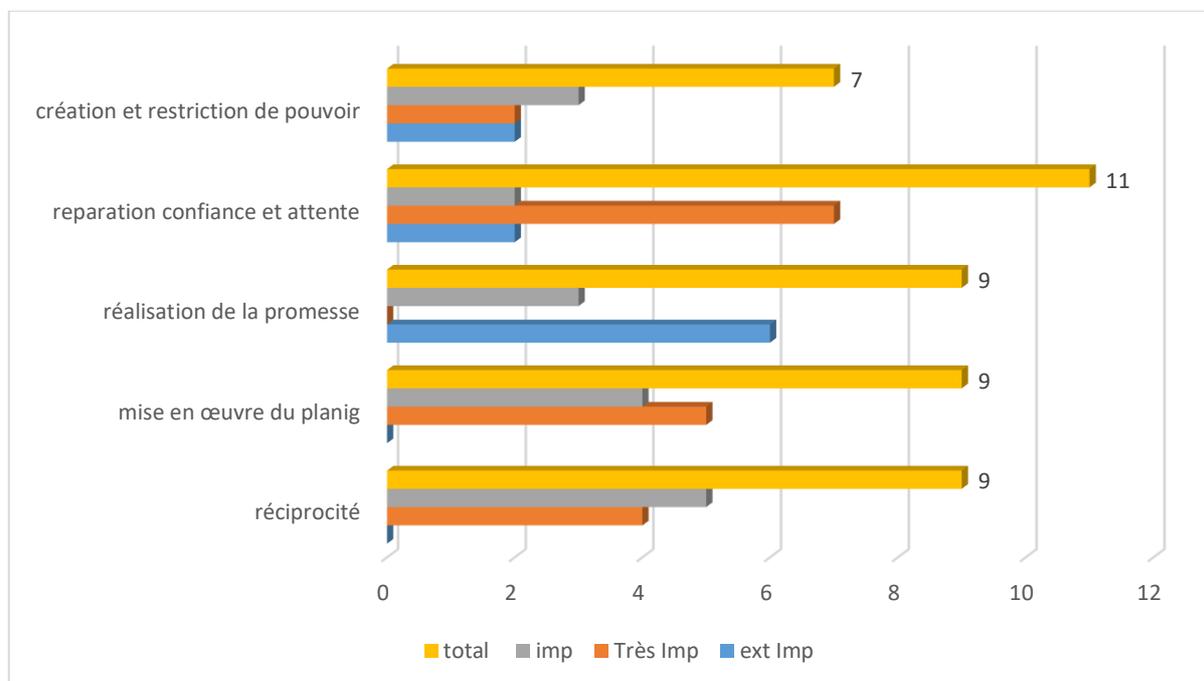
Par ailleurs, selon les banquiers la figure ci-après nous présente l'importance des relations transactionnelles (MACNEIL 1980), ses dernières qui sont nécessaires dans toute relation contractuelle. Cela pour vérifier les quelles, sont plus importantes dans la relation Banque-PME auprès des banquiers interviewés.

Figure N° IV.32 : Normes transactionnelles et relation Banque-PME



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Figure N° IV.33 : Importance des normes transactionnelles et relation Banque-PME



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Selon les deux figures ci-dessus, les normes transactionnelles, telles que sont définies par MACNEIL (1980), sont importantes selon les banquiers interviewés dans la relation Banque-PME. Il s'agit des normes suivantes : réciprocité, mise en œuvre du planning, réalisation de la promesse, réparation-confiance-attente, création et restriction de pouvoir.

2.1.3. De la nécessité d'amélioration des modes d'octroi des crédits aux PME selon les Banquiers :

Pour donner, l'occasion aux banquiers interviewés, de s'exprimer, librement sur la question de la nécessité d'amélioration de la relation Banque-PME en Algérie, nous avons demandé leur avis par rapport à ce à ce sujet. Voici quelques propos sélectionnés : «

1. Pas chez notre banque
2. Oui, via une consultation d'un éventuel organisme qui s'occuperait de la répression des fraude via des enquêtes pointues sur les revenus et fiscalité des clients. Mise en place d'une base de données au niveau du CNRC via rating sur une sorte de classement de la fiabilité des entreprises.
3. La création de nouvelles méthodes d'évaluation du risque de crédit, l'implantation de nouvelles agences bancaires dédiées aux PME.
4. "Oui. La banque doit améliorer le mode d'octroi via :
 - La meilleure adaptation de son schéma délégataire de la fonction octroi de crédit,
 - Une meilleure adaptation de la politique de tarification,
 - Réduction de la durée d'étude des dossiers de crédit,Ces trois recommandations ne peuvent pas se réaliser en l'absence d'un système de notation interne dans la banque."
5. Oui. En optant pour un plus de flexibilité, d'objectivité, de rigueur et de transparence dans le traitement des dossiers. »

2.1.4. Suggestions des banquiers relatives à la question de la promotion des PME en Algérie :

En plus de leur avis à propos de la nécessité d'amélioration de la relation Banque-PME en Algérie, nous avons demandé aux banquiers de s'exprimer aussi librement, en formulant des suggestions à l'égard des PME algériennes et les institutions chargées de la promotion des PME. Nous reprenons ci-dessus fidèlement leurs propos : «

1. Diversification des sources de financement des PME.

Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME

2. Améliorer la durée d'étude des dossiers
3. D'avoir une stratégie claire sur l'avenir de l'entreprise
4. De faire appel à des experts financiers pour avoir des états financiers conformes aux attentes des banquiers (bilans non déstructurés)"
5. Plus d'honnêteté !
6. Centraliser l'information des bilans financiers auprès de la centrale des bilans de la Banque d'Algérie et moderniser les systèmes d'informations de toutes les institutions de l'Etat (impôts, canas, casnos ...)
7. Il faut faciliter l'accès au financement des PME.
8. Recruter des responsables compétents pour déterminer les besoins réels des PME et encourager les investissements.
9. Assiduité vis-à-vis des engagements bancaires ;
10. Suivi étroit de la situation financière de la PME.

2.2. Résultats de l'enquête auprès des PME : Le financement relationnel du point de vue des PME (entrepreneurs)

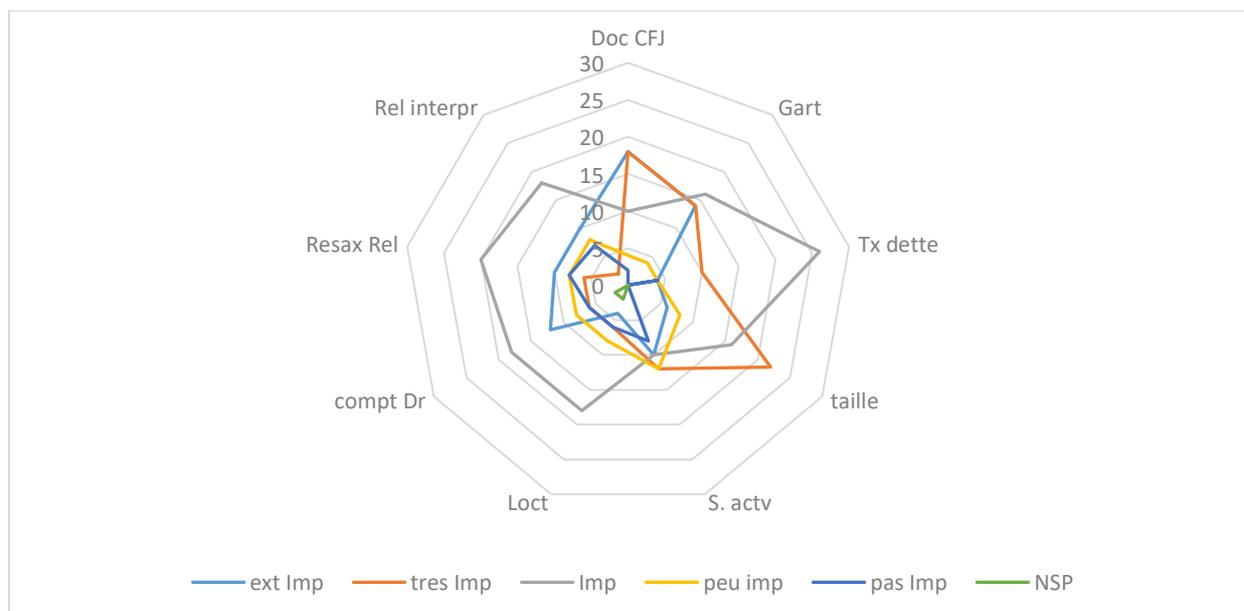
Après avoir présenté, les résultats de notre enquête auprès des banquiers, cet élément est consacré à la présentation des résultats de notre enquête auprès des responsables PME. Pour pouvoir par la suite, procéder à la vérification et discussion des résultats en référence au corps des hypothèses (à confirmer ou à infirmer) que nous avons construit à partir de notre revue de littérature et nos observations sur terrain.

2.2.1. L'accès des PME algériennes au crédit bancaire et rationnement

Dans cet élément, nous présentons, les déterminants d'accès au crédit bancaire selon les responsables des PME enquêtés et étudier la question du rationnement de crédit des PME.

2.2.1.1. Les déterminants d'accès des PME au crédit bancaire

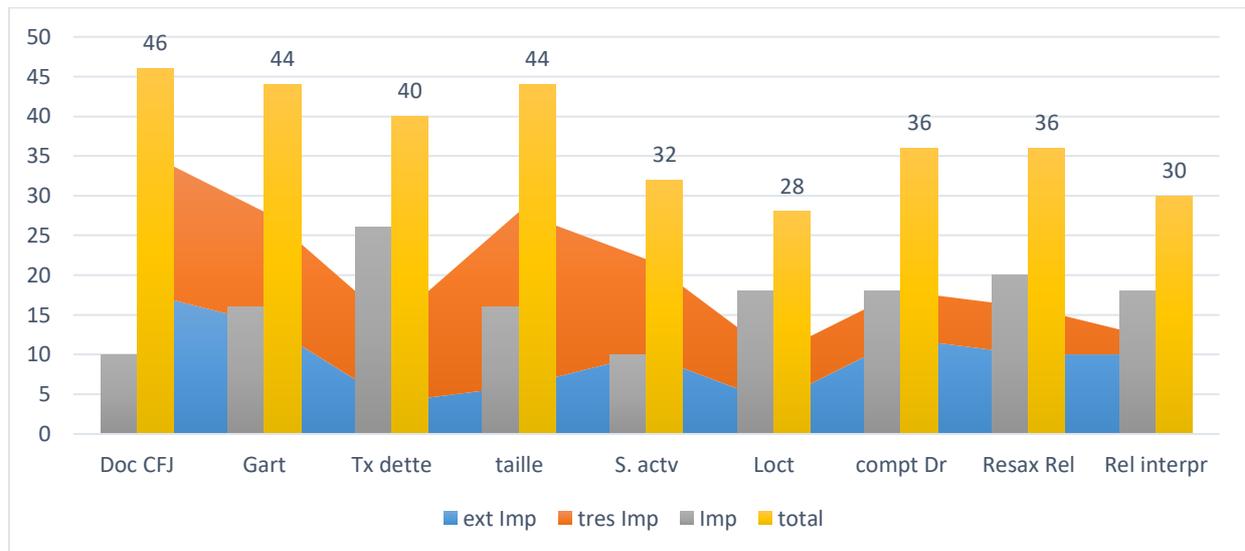
Figure N° IV.34 : Déterminants d'accès des PME au crédit bancaire



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Selon la figure ci-dessus, qui représente les réponses des responsables PME au sujet des facteurs (déterminants) d'accès de leur entreprise au crédit bancaire, il s'agit de : documents CFJ, garanties, taux d'endettement, taille, secteur d'activité, localisation, compétence du dirigeant, réseau de relations, relations interpersonnelles.

Figure N° IV.35 : Importance des déterminants d'accès des PME au crédit bancaire

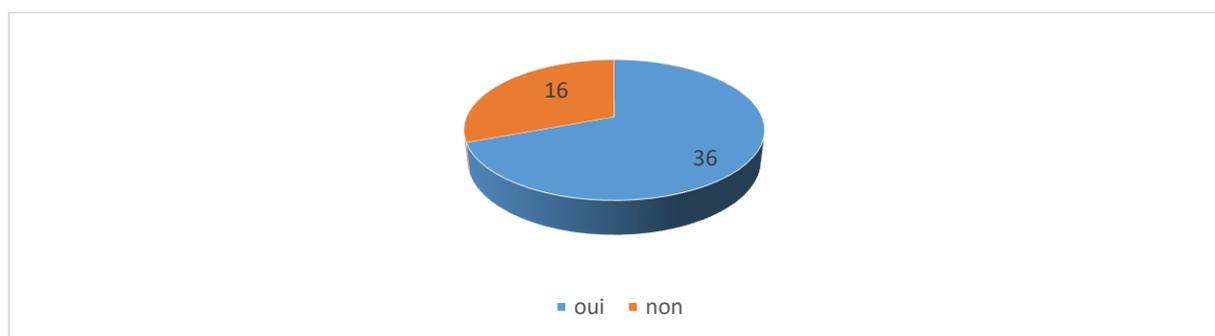


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Selon les résultats illustrés dans la figure ci-dessus, la moyenne de (84,61 %) des banquiers interviewés, trouvent que les critères (quantitatifs) d'information comptable-financière-juridique, garanties, taux d'endettement, taille de l'entreprise, demeurent importants dans l'accès des PME (comme toute entreprises) au crédit. En revanche, pour les autres critères (qualitatifs), le secteur d'activité, localisation (proximité), compétence du propriétaire-dirigeant, réseau de relations et relation interpersonnelles, la moyenne de (62,30%) des banquiers interviewés les qualifient à leur tour de facteurs importants pour l'accès des PME au crédit. Cela nous révèle que le banquier fonde sa décision d'octroi ou de refus du crédit aux PME sur des aspects objectifs et subjectifs à la fois.

2.2.1.2. Le rationnement de crédit des PME :

Figure N° IV.36 : Demande récente de crédit par les PME

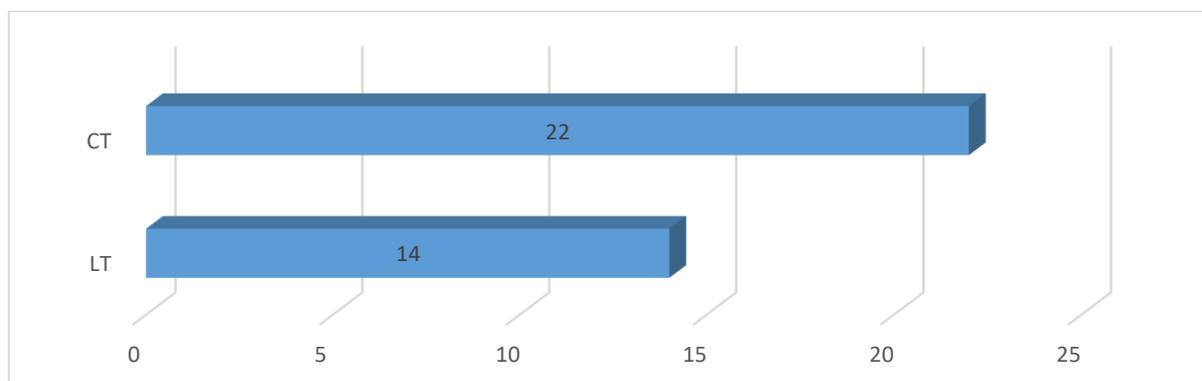


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME

Le taux de (69%) des PME enquêtées, ont demandées un crédit bancaire dans la période récente (par rapport à la période de notre enquête 2017-2018). Notre échantillon de PME donc, représenté par des PME fortement dépendantes du financement bancaire, ce qui donne un caractère de validité pour les résultats obtenus dans la cadre de notre recherche.

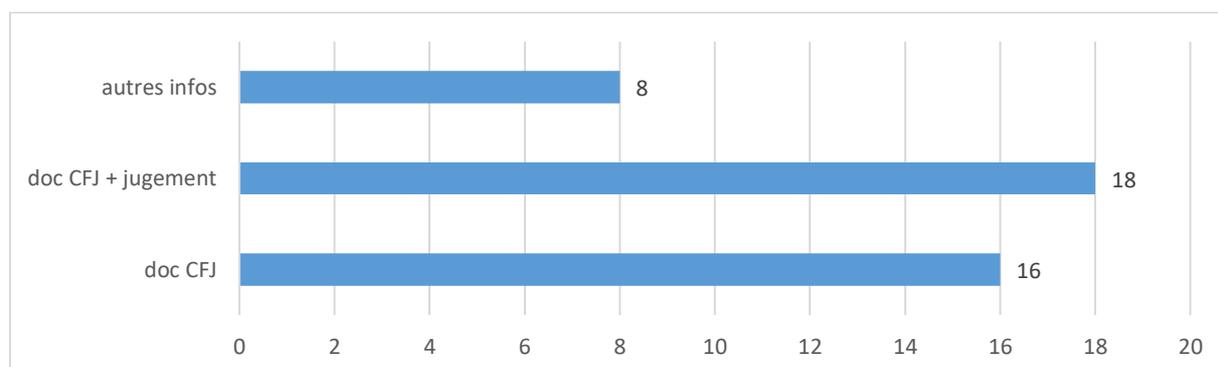
Figure N° IV.37 : Type de crédit demandé par les PME



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

De ce fait, les PME ayant sollicitées du financement bancaire, sont réparties comme suit : (61,11%) de demande de crédit d'exploitation (CT) contre (38,88%) de demande de crédit d'investissement (MLT).

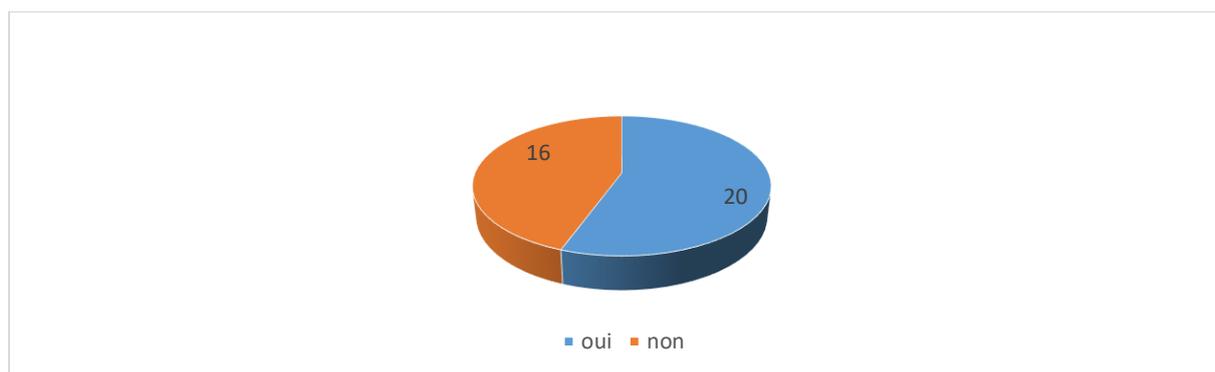
Figure N° IV.38 : Fondements de la décision de crédit du banquier



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Selon la figure ci-dessus, les PME ayant demandées du crédit (soit CT ou MLT) : (44,44%) de réponses, le banquier fonde sa décision uniquement selon des informations CFJ (comptables, financières et juridiques), (50%) de réponses c'est selon des information CFJ plus son jugement à base de données qualitatives (privées) et (22,22%) de réponses selon autres informations (internes et externes à la banque). Ce qui révèle, d'un point de vue de la PME, la nécessité d'échanger des informations avec son banquier pour avoir accès au crédit.

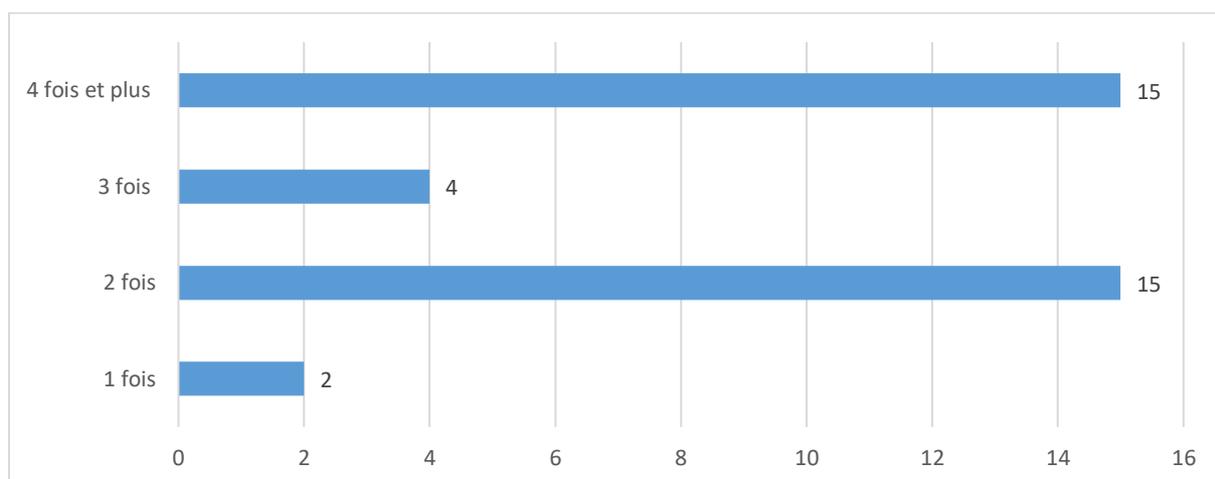
Figure N° IV.39 : Obtention du crédit à la première demande de la PME



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Au sujet du rationnement de crédit, (56%) des PME ayant demandées du financement auprès de leur banque ont obtenu un accord dès la première demande. En revanche, (44%) des demande ayant obtenu un refus à la première demande. Cela, nous renseigne sur le niveau élevé du rationnement du crédit des PME sur le marché bancaire en Algérie.

Figure N° IV.40 : Rencontres avec le banquier et accord de crédit



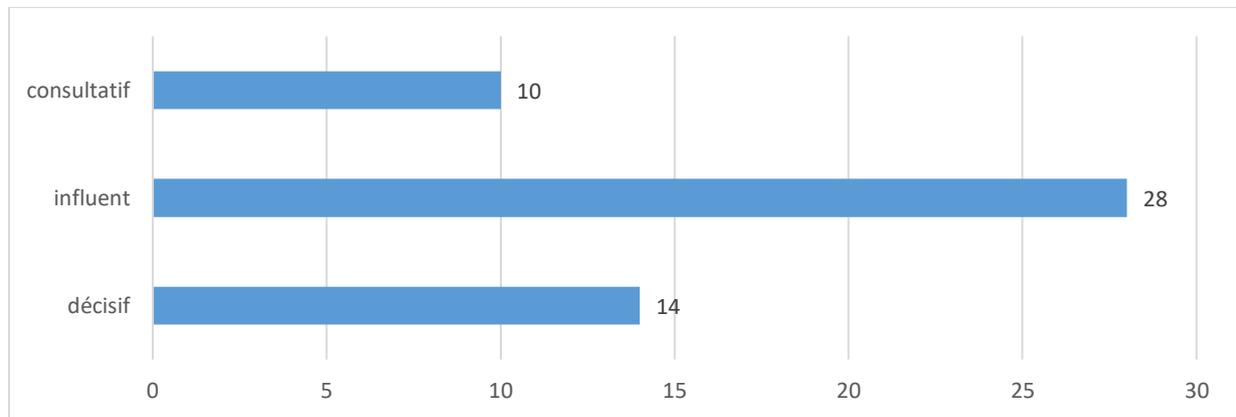
Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Selon la figure ci-dessus les PME ayant demandé un crédit dans la période récente, le nombre de rencontre des responsables des PME avec leur banquier de la période allant de la demande du crédit jusqu' à octroi de crédit (en moyenne le délai de décision d'octroi est de trois mois) est comme suit : 41.66 % des responsables PME ont rencontré quatre fois et plus leur banquier ; 11.11% trois fois ; 44.66 % deux fois et 5.55% une seule fois.

Donc, la majorité des responsables des PME ayant demandé un crédit dans la période récente ont rencontré deux fois et plus leur banquier (cumul de 94.44%), cela explique l'importance des interactions entre la PME et sa banque pour complément d'informations au sujet du

dossier du crédit d'une part et la dépendance des PME vis à vis de la banque pour la mobilisation de ressources financières pour répondre à leur besoin de financement d'autre part.

Figure N° IV.41 : Pouvoir du chargé de crédit dans la décision du crédit

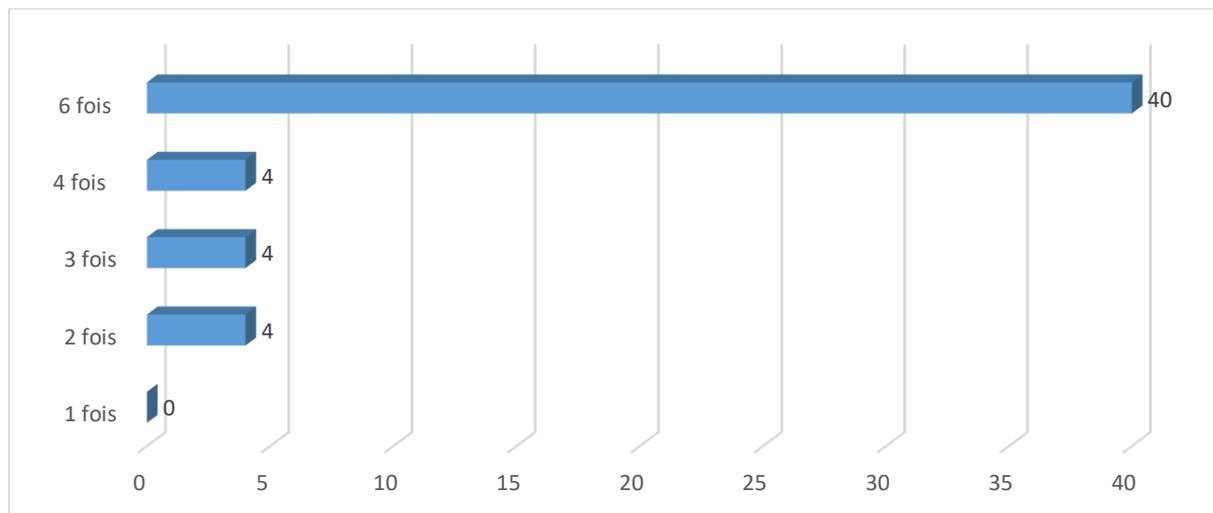


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Pour l'ensemble des PME enquêtées (52 PME), le pouvoir du chargé de crédit dans la décision de crédit est illustré dans la figure ci-dessus : pour 53.84 % son rôle est influent, pour 26.92 % son rôle est décisif et pour 19.32 % son rôle est consultatif.

Donc la majorité des responsables PME enquêtés (cumul : 80.76%) qualifient le rôle du chargé de crédit entre influent et décisif. Effectivement, lors des réunions du comité de crédit dans la banque c'est le chargé du dossier qui va le présenter et le défendre avec des argumentations en faveur de la PME qui demande du financement.

Figure N° IV.42 : Nombre de rencontre par année des PME avec leurs Banquiers



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

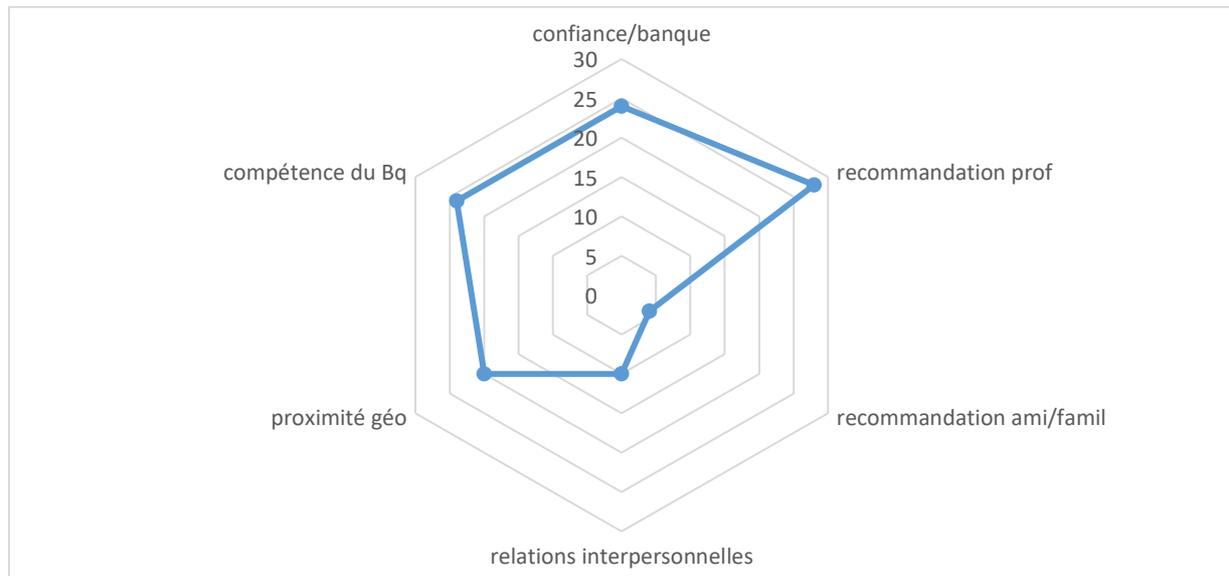
Par ailleurs, la figure ci-dessus nous montre la forte interaction entre les responsables des PME avec leurs banquiers, ce qui favorise les échanges d'informations qualitatives et le développement de relations interpersonnelles fondées sur la confiance. Pour 76.92 % des responsables PME enquêtées rencontrent leur banquier six fois et plus dans l'année.

2.2.2. La relation Banque-PME et la mise en place du financement relationnel

Dans cet élément nous présentons, les résultats de notre enquête auprès des responsables PME relatifs aux points suivants : choix de la banque principale ; déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire ; les facteurs de confiance dans la relation Banque-PME ; les relations sociales et accès des PME au crédit bancaire ; les relations sociales et conditions de crédit.

2.2.2.1. Les critères de choix de la banque principale par les PME

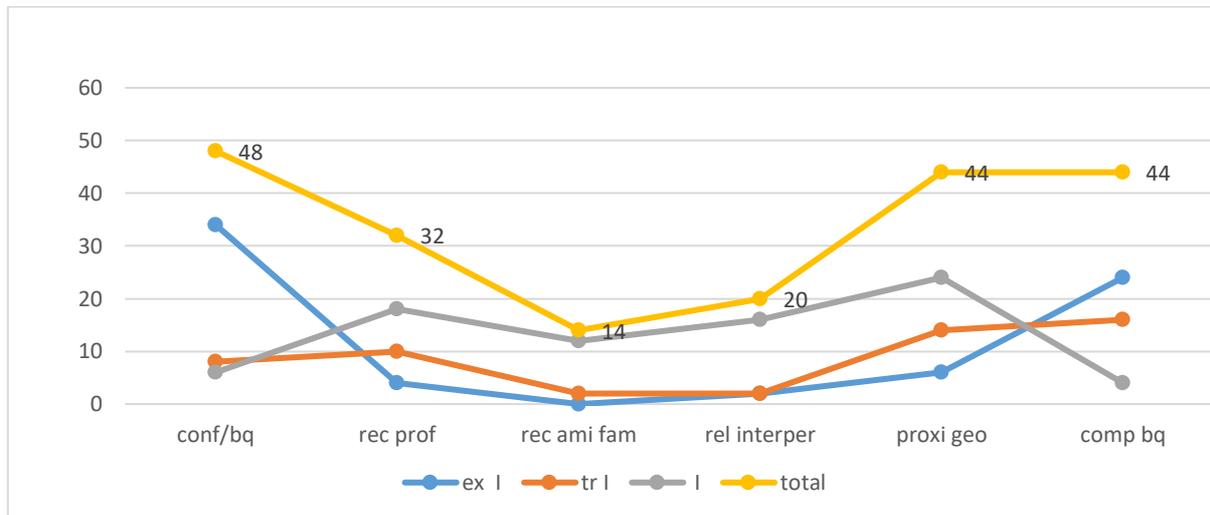
Figure N° IV.43 : Critères de choix de banque principale par les PME



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Au sujet des critères de choix de la banque principale (c'est-à-dire, la banque avec laquelle la PME aura une relation étroite, une exclusivité, durabilité et volume d'affaires (ses trois critères définissent le financement relationnel en Banque et une entreprise). La figure ci-dessus, nous illustre les principaux critères qui fondent le choix de la banque principale de la PME. Il s'agit de : confiance vis-à-vis de la banque (46,15%) ; compétence du banquier (46,16%) ; recommandation professionnelle (53,83%) ; recommandation familiales et amicales (07,69%) ; relations interpersonnelles (19,23%), proximité géographique (38,46%).

Figure N° IV.44 : Importance des critères de choix de banque principale par les PME



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

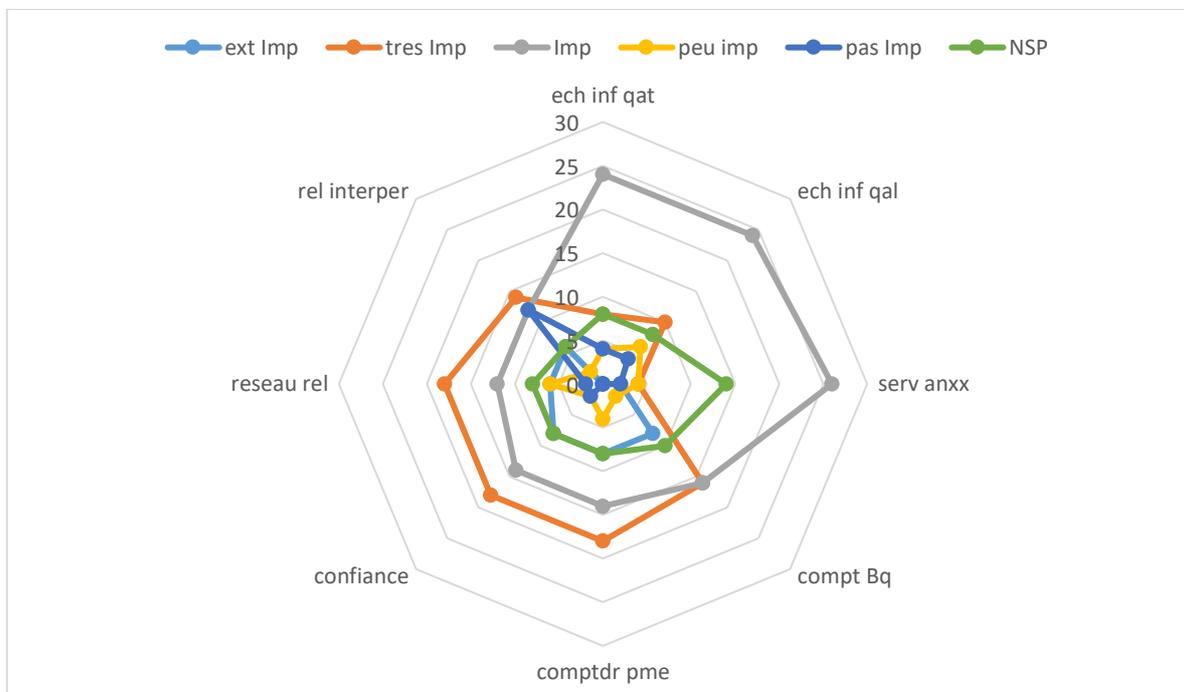
Pour le choix de sa banque principale, la PME (selon les responsables PME enquêtés) fonde son choix sur les critères importants présentés précédemment. En revanche, la figure ci-dessus nous présente le degré d'importance de chacun des critères de choix de la banque principale par la PME, selon les PME enquêtées, les résultats sont les suivants :

Confiance vis-à-vis de la banque (92,30%) ; compétence du banquier (84,61%) ; recommandation professionnelle (61,53%) ; recommandation familiales et amicales (26,92%) ; relations interpersonnelles (38,46%), proximité géographique (84,61%).

Ces résultats renforcent, l'idée du caractère encastrée de la relation Banque-PME, d'une part, et d'idée de conventions de financement à travers la perception de la compétence du banquier (Banque) de la part des PME.

2.2.2.2. Les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME

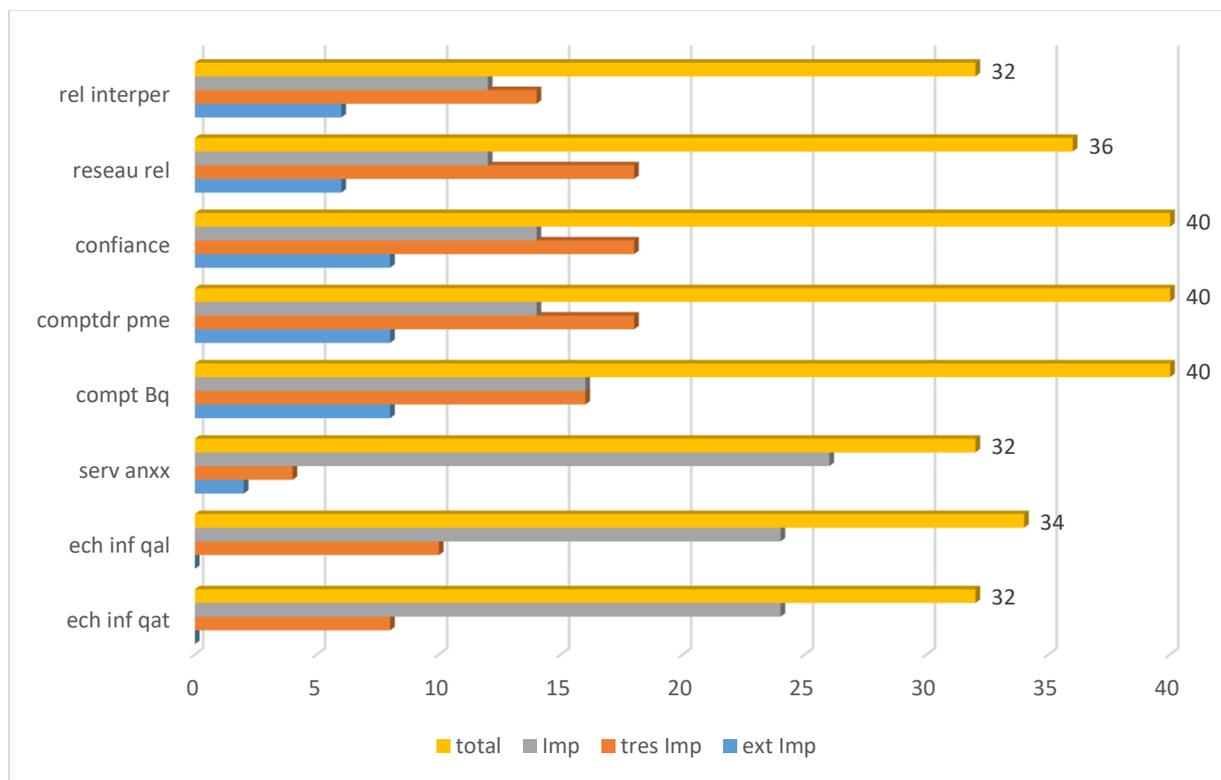
Figure N° IV.45 : Les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME.



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Pour ce qui est des déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire d'un point de vue des PME enquêtées, les déterminants sont illustrés dans la figure ci-dessus. Il s'agit, échanges d'informations QQ, relations sociales (réseau, interpersonnelles), compétences des acteurs, confiance, extension de la relation (services annexes, en termes de conseil financier).

Figure N° IV.46 : Importance des déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME



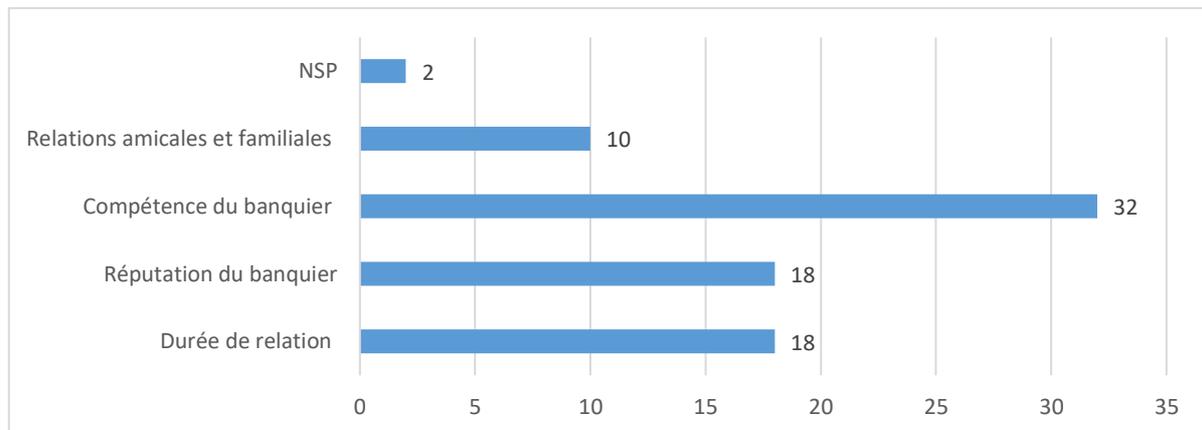
Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Pour ce qui de degré d'importance de ses déterminants de la mise en place d'un financement relationnel d'un point de vue des PME. La figure ci-dessus, fait ressortir les facteurs : Confiance, Compétence du dirigeant de la PME et la compétence du banquier, avec un taux de (76,92%). Ce qui révèle que la compétence est un gage entre les des deux parties de la relation.

Par ailleurs, environ (33%) de degré d'importance pour les autres facteurs d'un point de vue des PME, à savoir : échange d'informations QQ, services annexes, réseaux de relations, relations interpersonnelles.

2.2.2.3. Les facteurs de confiance dans la relation Banque-PME

Figure N° IV.47 : Les facteurs de confiance entre Banque et PME

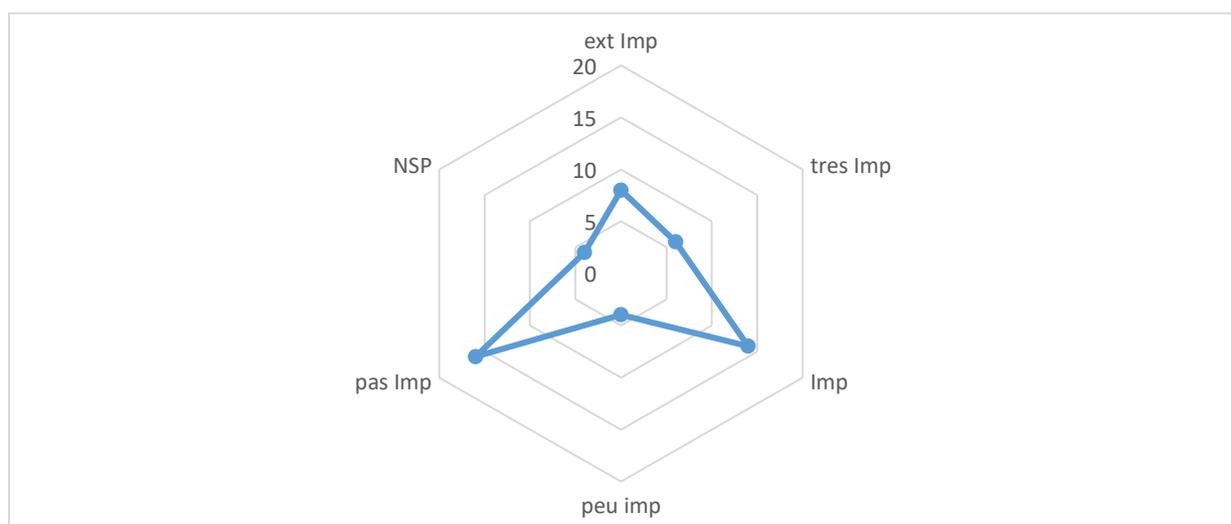


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Concernant les facteurs de la construction de la confiance entre la banque et la PME, la figure ci-dessus, nous illustre les réponses des 52 PME enquêtées. Les critères sont : les compétences du banquier (61,53%), la durée de la relation (34,61%), la réputation du banquier (34,61%), relations familiales et amicales (19,23%). Et (3,84 %) restent sans avis par rapport à cette question.

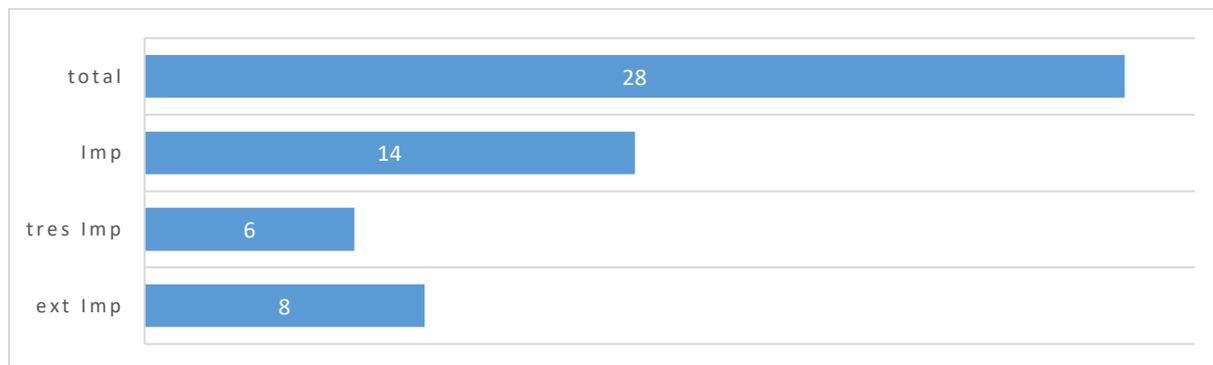
2.2.2.4. Les relations sociales et accès des PME au crédit bancaire

Figure N° IV.48 : Importance des relations interpersonnelles et accès des PME au crédit



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Figure N° IV.49 : Importance des relations interpersonnelles et accès des PME au crédit

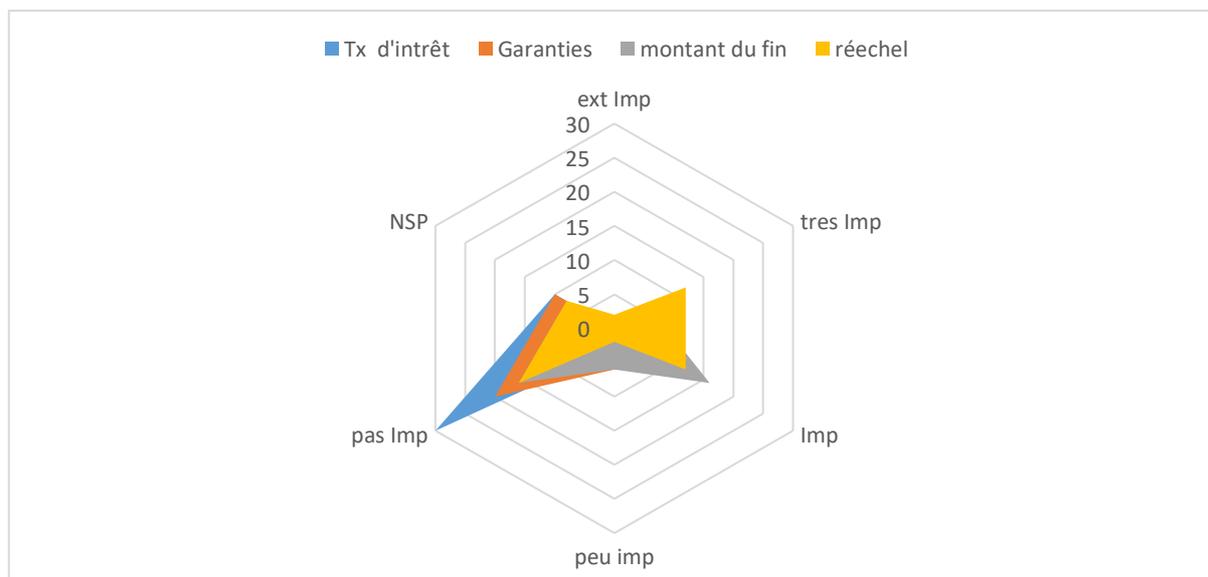


Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Selon les résultats obtenus auprès des responsables des PME, qui sont illustrés dans la figure ci-dessus, nous révèlent le caractère important des relations sociales (notamment, les relations interpersonnelles) du responsable de la PME avec son Banquier pour garantir l'accès au crédit. Cela avec un taux de (53,84 %) des réponses de la part des PME enquêtées.

2.2.2.5. Les relations sociales et conditions de crédit

Figure N° IV.50 : Relations interpersonnelles et conditions de crédit-PME



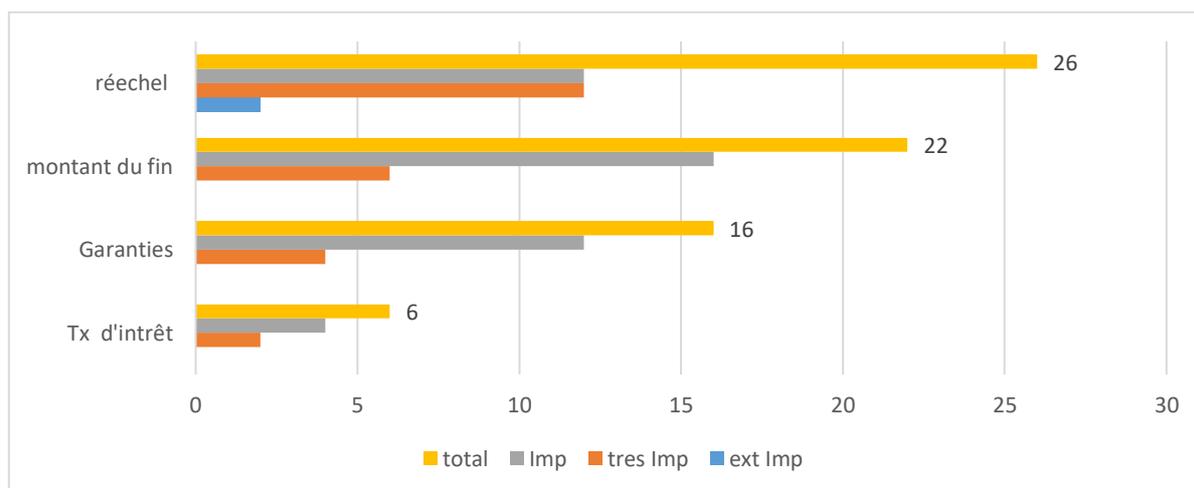
Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Dans le cadre de la relation Banque-PME, l'importance de relations sociales sur les conditions de crédits (taux d'intérêt, garantie, montant de crédit, rééchelonnement) selon les résultats obtenus auprès des responsables PME enquêtés, sont illustrés dans la figure ci-dessus.

De telles relations permettent de bénéficier de certains arrangements pour la PME dans les conditions de crédit. Sauf la variable de taux d'intérêt qui n'est pas impactée selon ses résultats. Cela révèle le risque d'« *hod-up* » de la banque, une sorte d'opportunisme qui apparaît du côté de la banque de maintenir les taux d'intérêt tel qu'ils sont sur le marché, voir fixer des taux élevé pour les PME qui sont dans cadre d'un financement relationnel bancaire.

Effectivement, la figure ci-après nous montre le degré d'importance d'entretenir des relations interpersonnelles avec son banquier selon les responsables PME enquêtés, pour bénéficier de meilleures conditions de crédit. Donc, les relations sociales, si elles permettent l'accès des PME au crédit dans de meilleures conditions, sauf la condition du coût de crédit (à savoir le taux d'intérêt) n'est pas influencé par de telles relations selon les réponses obtenues de la part des responsables des PME enquêtés dans leur expérience avec leurs banquiers.

Figure N° IV.51 : Importance des relations interpersonnelles et conditions de crédit-PME



Source : élaboré par nos soins à partir des données de l'enquête de terrain

Par ailleurs, de telles relations sociales avec son banquier, la PME bénéficie, par conséquent, de moins de garanties exigées, le maximum de fonds obtenus et la flexibilité via possibilité de renégocier sa dette vis-à-vis de sa banque.

2.2.3. De la nécessité d'amélioration des modes d'octroi des crédits aux PME selon les PME :

Tout comme pour les banquiers, nous avons donné, l'occasion aux responsables des PME enquêtées, des s'exprimer, librement sur la question de la nécessité d'amélioration de la relation Banque-PME en Algérie, Voici quelques propos sélectionnés : «

1. *Bonifie les taux d'intérêt et avantager les découvert pour accompagner les PME pendant leurs projets ;*
2. *Raccourcir les délais de réponse à une demande et exiger moins de garanties*
3. *Faciliter l'accès au crédit d'exploitation et d'investissement.*
4. *Créer un climat favorable entre le client et le banquier en termes de communication et échange d'information.*
5. *Supprimer les garanties (caution solidaire, hypothèque,...etc.)*
6. *En demandant moins de garanties et en prenant quelques risques avec la PME*
7. *Rééchelonnement systématique selon les conditions et les états d'avancements des travaux des projets.*
8. *Flexibilité, souplesse, communication*
9. *Etudes des dossiers en se basant non sur des relations personnelles pour accorder un crédit mais sur les compétences du créateur d'entreprise et l'importance de son activité...etc.*
10. *Tout d'abord, un conseiller bancaire doit prendre au sérieux une demande de crédit afin de bien suivre un projet d'une entreprise, malheureusement, ce n'est pas le cas, car en Algérie, on gère mal tous les dossiers de PME. »*

2.2.4. Suggestions des responsables des PME relatives à la question de la promotion des PME en Algérie :

En plus des avis des responsables des PME à propos de la nécessité d'amélioration de la relation Banque-PME en Algérie, nous avons demandé à ses responsables PME de s'exprimer librement, en formulant des suggestions à l'égard des banques algériennes et les institutions chargées de la promotion des PME. Nous repreneons ci-dessus fidèlement leurs propos : «

1. *Faire plus confiance et prendre des risques conjoints avec les PME*
2. *Création d'une banque dédiée aux PME*
3. *Améliorer le cadre des dispositifs des fonds de garanties des PME*
4. *Faciliter l'accès des PME au crédit*
5. *Lutter contre la bureaucratie au niveau des banques "Lutter contre la corruption " !*
6. *Aider les créneaux productifs et assouplir les conditions d'accès à des crédits d'investissement et donner plus de différenciation.*
7. *Changez de mentalités et soyez de vrais banquiers !*

8. *De s'approcher beaucoup plus des PME, être à leur écoute.*
9. *Plus de sérieux et de professionnalisme, moins de clientélisme surtout. »*

2.3. Analyse et discussion des résultats des deux enquêtes (Banque et PME)

2.3.1. La validité des résultats

Avant de commencer par la phase de validation de nos résultats il est essentiel de rappeler que la plupart des études scientifiques se caractérisent par un degré de subjectivité qui rend leur analyse plus explicative. C'est ainsi qu'en sciences économiques (ou de gestion) il faut suivre une certaine logique de collecte des données et préciser également la bonne démarche à suivre lors de l'analyse. En fait, des études réalisées sur ce sujet confirment qu'une recherche ne peut être valide que si le chercheur met en relief la logique de production des connaissances et les mécanismes qui sous-tendent la démarche. Au niveau de notre travail de recherche, la démarche qualitative que nous avons adoptée nous a donné un certain degré de liberté au niveau de l'étude du terrain. Toutefois, la difficulté réside dans l'évaluation des résultats obtenus.

Il s'agit donc de vérifier s'ils sont valides et fiables. Pour le faire, plusieurs conditions doivent être remplies :

- S'assurer de la pertinence et de la cohérence interne des résultats générés par l'étude. C'est ainsi que nous avons d'abord testé les hypothèses proposées et cela en comparant les schémas empiriques avec les propositions théoriques issues des concepts financiers et non financiers. D'où l'adaptation du projet à la réalité. De ce fait, nos observations sur le terrain nous ont permis de confronter les questions de recherche à la réalité de la relation Banque-PME en Algérie.
- Assurer une transparence lors de l'élaboration des résultats : pour le faire nous avons expliqué d'une manière détaillée la démarche d'analyse que nous avons suivie tout au long de notre travail de recherche.
- Favoriser l'interaction en termes conceptuels par l'explication claire de notre mission durant nos deux enquêtes (entretien semi-directif et questionnaire). C'est ainsi que nous traduisons les réflexions affectives en réflexions plus théoriques. Sans toutefois oublier que les responsables (PME et Banque) hésitent de

communiquer toutes les informations nécessaires.

- Maîtriser l'instrumentation de notre projet : Pour le faire, nous nous sommes référés à des ouvrages méthodologiques.
- Garantir une solidité au niveau de la collecte des données : en d'autres termes, nous avons cherché une saturation du terrain. C'est-à-dire nous avons poursuivi la collecte des données jusqu'à ce que les nouvelles informations collectées ne soient que des répétitions de celles collectées auparavant.

2.3.2. Discussions des résultats :

Cet élément sera consacré à l'interprétation des résultats obtenus de nos deux enquêtes (Banque-PME). Nous rappelons que cette interprétation divise les constats trouvés en Quatre (04) principaux axes qui sont les suivants :

- *L'accès des PME au financement bancaire et rationnement de crédit ;*

Selon les banquiers :

Les PME trouvent des difficultés d'accès au crédit bancaire et cela en raison de plusieurs facteurs : selon les réponses données par les banquiers interviewés, comme le manque d'informations en terme d'études technico-économiques, l'authenticité de l'information fournie et sa fiabilité d'une part, et l'absence d'un système de notation interne au sujet des PME d'autre part, entrave le banquier a cerné les besoins réel de financement des PME qui sollicite du financement bancaire (crédit).

Concernant l'adoption d'une démarche standardisée d'octroi de crédit, la majorité des banquiers interviewés ont déclarés qu'ils n'utilisent pas le système « *Scoring* » dans l'évaluation des demandes de crédit des PME.

Malgré le non généralisation d'une démarche standardisée (*Scoring*), fondée sur une évaluation quantitative sophistiquée chez les banques, nous constatons que le taux de refus des crédits aux PME reste élevé chez les banques enquêtées. Environ le taux moyen de refus de demande de crédit selon les banquiers interviewés est de 50%. Une telle situation révèle un fort rationnement de crédit des PME sur le marché bancaire algérien.

Dans ce contexte d'asymétrie informationnelle de la part des PME, le rôle du banquier est déterminant pour cerner les réalités des PME qui demandent du financement. La majorité

des banquiers interviewés affirme leur rôle dans la prise de décision d'octroi ou de refus de la demande de crédit des PME.

Selon les PME :

Selon les réponses des responsables PME au sujet des facteurs (déterminants) d'accès de leur entreprise au crédit bancaire, sont les suivants : documents CFJ, garanties, taux d'endettement, taille, secteur d'activité, localisation, compétence du dirigeant, réseau de relations, relations interpersonnelles.

Selon les résultats obtenus auprès des responsables PME enquêtés, les critères (quantitatifs) d'information comptable-financière-juridique, garanties, taux d'endettement, taille de l'entreprise, demeurent importants dans l'accès des PME (comme toute entreprises) au crédit. En revanche, pour les autres critères (qualitatifs), le secteur d'activité, localisation (proximité), compétence du propriétaire-dirigeant, réseau de relations et relation interpersonnelles, les responsables PME enquêtés, les qualifient à leur tour de facteurs importants pour l'accès des PME au crédit. Cela nous révèle que le banquier fonde sa décision d'octroi ou de refus du crédit aux PME sur des aspects objectifs et subjectifs à la fois.

La majorité des PME enquêtées, ont demandées un crédit bancaire dans la période récente (par rapport à la période de notre enquête 2017-2018). Notre échantillon de PME donc, représenté par des PME fortement dépendantes du financement bancaire, ce qui donne un caractère de validité pour les résultats obtenus dans la cadre de notre recherche.

De ce fait, les PME ont sollicitées du financement bancaire, qui concerne le crédit d'exploitation (CT) et/ou le crédit d'investissement (MLT).

Les PME ayant demandées du crédit (soit CT ou MLT), trouvent que le banquier fonde sa décision selon des informations CFJ, plus son jugement à base de données qualitatives (privées) et selon autres informations (internes et externes à la banque). Ce qui révèle, d'un point de vue de la PME, la nécessité d'échanger des informations avec son banquier pour avoir accès au crédit.

Au sujet du rationnement de crédit, (56%) des PME ayant demandées du financement auprès de leur banque ont obtenu un accord dès la première demande. En revanche, (44%) des demande ayant obtenu un refus à la première demande. Cela, nous renseigne sur le niveau

élevé du rationnement du crédit des PME sur le marché bancaire en Algérie.

- ***Les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME ;***

Selon les banquiers :

La durée de la relation et les interactions entre le banquier et le responsable PME, favorise le développement de la confiance entre les deux parties. Pour la majorité des banquiers, l'aspect temporel est déterminant pour une relation de confiance. Cela sous-entend, que la banque à travers le temps, elle aura accumulée de l'information qualitative de type « Soft » au sujet de sa clientèle PME à travers les interactions sociales entre le chargé d'affaires et le responsable PME

Si la durée de la relation bancaire et les relations sociales entre la Banque et la PME contribuent à la construction de la confiance. Cette dernière, constitue le fondement de toute relation marchande entre les agents économiques. La confiance, à travers la mise en place d'un financement relationnel (durable), facilite l'accès de la PME au crédit avec de meilleures conditions.

Par ailleurs, les relations interpersonnelles entre banquiers et responsables PME, favorise l'échange de l'information qualitative, non formalisée. Par conséquent, l'accès au crédit de la PME est facilité et une perspective d'une relation bancaire durable.

Les relations interpersonnelles facilitent l'accès des PME au crédit. Elles favorisent le renforcement des liens de confiance et du capital social, de réseaux de relation, et surtout l'échange d'information privées relatives à la fiscalité et au patrimoine du propriétaire-dirigeant de la PME.

Pour l'ensemble des banquiers interviewés, les relations interpersonnelles, favorisent la mise en place d'un financement relationnel entre les deux parties (Banque-PME), pour certains d'entre eux dans peu de cas, pour d'autres c'est dans certains cas, et pour deux banquiers c'est souvent. Cela nous révèle que les relations sociales entre banquiers et PME compensent le déficit informationnel dont souffrent les banquiers face à l'opacité de leur clientèle PME via la mise en place d'un financement relationnel.

Pour la majorité des banquiers interviewés, approuvent le rôle important des normes relationnelles dans la relation Banque-PME, telles qu'elles sont définies par MACNEIL

Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME

(1980) à savoir : l'intégrité du rôle, solidarité, flexibilité, bien fondé des moyens et normes supra-contractuelles. Donc, cela nous renseigne sur l'approche relationnelle adoptée par la majorité des banquiers interviewés vis-à-vis des PME.

Aussi, les banquiers nous présentent comme importante, des relations transactionnelles (MACNEIL 1980), ses dernières qui sont nécessaires dans toute relation contractuelle. Les plus importantes dans la relation Banque-PME vérifiées auprès des banquiers interviewés.

Sont les normes suivantes : réciprocité, mise en œuvre du planning, réalisation de la promesse, réparation-confiance-attente, création et restriction de pouvoir.

Selon les PME

Au sujet des critères de choix de la banque principale (c'est-à-dire, la banque avec laquelle la PME aura une relation étroite, une exclusivité, durabilité et volume d'affaires (ses trois critères définissent le financement relationnel en Banque et une entreprise). Il s'agit de : confiance vis-à-vis de la banque ; compétence du banquier ; recommandation professionnelle ; recommandation familiales et amicales ; relations interpersonnelles, proximité géographique.

Pour le choix de sa banque principale, la PME (selon les responsables PME enquêtés) fonde son choix sur les critères importants présentés précédemment. En revanche, le degré d'importance de chacun des critères de choix de la banque principale par la PME, selon les PME enquêtées, les résultats sont les suivants : Confiance vis-à-vis de la banque ; compétence du banquier ; recommandation professionnelle ; recommandation familiales et amicales; relations interpersonnelles , proximité géographique.

Ces résultats renforcent, l'idée du caractère encadrée de la relation Banque-PME, d'une part, et d'idée de conventions de financement à travers la perception de la compétence du banquier (Banque) de la part des PME.

Pour ce qui est des déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire d'un point de vue des PME enquêtées, ces déterminants sont les suivants : échanges d'informations QQ, relations sociales (réseau, interpersonnelles), compétences des acteurs, confiance, extension de la relation (services annexes, en termes de conseil financier).

Pour ce qui de degré d'importance de ces déterminants de la mise en place d'un financement relationnel d'un point de vue des PME sont respectivement les suivants : Confiance,

Compétence du dirigeant de la PME, la compétence du banquier, échange d'informations QQ, services annexes, réseaux de relations et relations interpersonnelles.

Concernant les facteurs de la construction de la confiance entre la banque et la PME, les réponses des 52 PME enquêtées. Affirment les critères suivants : les compétences du banquier, la durée de la relation, la réputation du banquier, relations familiales et amicales.

- ***Le financement relationnel bancaire et l'accès des PME au crédit ;***

Selon les banquiers :

Comment indiqué précédemment, les relations interpersonnelles facilite l'accès des PME au crédit. Elles favorisent le renforcement des liens de confiance et du capital social, de réseaux de relation, et surtout l'échange d'information privées relatives à la fiscalité et au patrimoine du propriétaire-dirigeant de la PME.

Les relations interpersonnelles entre banquiers et responsables PME, favorise l'échange de l'information qualitative, non formalisée. Par conséquent, l'accès au crédit de la PME est facilité et une perspective d'une relation bancaire durable.

La durée de la relation et les interactions entre le banquier et le responsable PME, favorise le développement de la confiance entre les deux parties. Pour la majorité des banquiers, l'aspect temporel est déterminant pour une relation de confiance. Cela sous-entend, que la banque à travers le temps, elle aura accumulée de l'information qualitative de type « Soft » au sujet de sa clientèle PME à travers les interactions sociales entre le chargé d'affaires et le responsable PME.

Si la durée de la relation bancaire et les relations sociales entre la Banque et la PME contribuent à la construction de la confiance. Cette dernière, constitue le fondement de toute relation marchande entre les agents économiques. A travers, les résultats obtenus de notre enquête, la confiance, à travers la mise en place d'un financement relationnel (durable), facilite l'accès de la PME au crédit avec de meilleures conditions.

Selon les PME :

Concernant les facteurs de la construction de la confiance entre la banque et la PME, les réponses des 52 PME enquêtées, affirment les critères suivants : les compétences du banquier, la durée de la relation, la réputation du banquier, relations familiales et amicales.

Selon les résultats obtenus auprès des responsables des PME, nous révèlent le caractère important des relations sociales (interpersonnelles) du responsable de la PME avec son Banquier pour garantir l'accès au crédit.

- ***L'impact du financement relationnel bancaire sur les conditions de crédit des PME.***

Selon la Banque :

Si la durée de la relation bancaire et les relations sociales entre la Banque et la PME contribuent à la construction de la confiance. Cette dernière, constitue le fondement de toute relation marchande entre les agents économiques. A travers, les résultats obtenus de notre enquête, présentés dans la figure ci-dessus, la confiance, à travers la mise en place d'un financement relationnel (durable), facilite l'accès de la PME au crédit avec de meilleures conditions.

Selon la PME

Dans le cadre de la relation Banque-PME, l'importance de relations sociales sur les conditions de crédits (taux d'intérêt, garantie, montant de crédit, rééchelonnement) selon les résultats obtenus auprès des responsables PME enquêtés. De telles relations permettent de bénéficier de certains arrangements pour la PME dans les conditions de crédit. Sauf la variable de taux d'intérêt qui n'est pas impactée selon nos résultats. Cela révèle le risque d'« hod-up » de la banque, une sorte d'opportunisme qui apparait du côté de la banque de maintenir les taux d'intérêt tel qu'ils sont sur le marché, voir fixer des taux élevés pour les PME qui sont dans cadre d'un financement relationnel bancaire.

Par ailleurs, de telles relations sociales avec son banquier, la PME bénéficie, par conséquent, de moins de garanties exigées, le maximum de fonds obtenus et la flexibilité via possibilité de renégocier sa dette vis-à-vis de sa banque.

Vérification des hypothèses :

A partir de cette confrontation des résultats des deux enquêtes, nous procédons à la vérification de notre corps d'hypothèses proposé précédemment :

H1. *La PME en Algérie vu son opacité informationnelle, souffre du risque de rationnement de crédit. (Confirmée)*

H.2. *Les échanges d'informations, les compétences des acteurs, leurs relations sociales et la confiance déterminent la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME. (Confirmée)*

H.2.a. *Les échanges d'informations, favorisent la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME. (Confirmée)*

H.2.b. *Les compétences des banquiers et des responsables des PME, influencent positivement la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME. (Confirmée)*

H.2.c. *Les relations sociales des responsables des PME déterminent la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME. (Confirmée).*

H.2.d. *La confiance construite entre le banquier et le responsable de la PME, favorise la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME. (Confirmée)*

H3. *Le financement relationnel bancaire facilite l'accès des PME au crédit. (Confirmée)*

- *H 3.a : Le financement relationnel bancaire basé sur la confiance facilite l'accès des PME au crédit. (Confirmée)*
- *H 3.b : Le financement relationnel bancaire basé sur des relations sociales facilite l'accès au crédit des PME. (Confirmée)*

H4. *Le financement relationnel bancaire améliore les conditions de crédit des PME. (Confirmée)*

H 4.1. : *Le financement relationnel bancaire basé sur la confiance améliore les conditions de crédit des PME. (Confirmée)*

- *H 4.1.a. Le financement relationnel bancaire basé sur la confiance réduit le taux d'intérêt du crédit des PME. (Confirmée)*
- *H 4.1.b. Le financement relationnel bancaire basé sur la confiance réduit le montant des garanties demandées aux PME. (Confirmée)*

Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME

- *H 4.1.c. Le financement relationnel bancaire basé sur la confiance favorise la révision des termes du contrat de crédit des PME (rééchelonnements). (Confirmée)*

H 4.2 : Le financement relationnel bancaire basé sur des relations sociales améliore les conditions de crédit des PME. (Confirmée)

- *H 4.2.a. Le financement relationnel bancaire basé sur des relations sociales réduit le taux d'intérêt du crédit des PME. (Infirmée)*
- *H 4.2.b. Le financement relationnel bancaire basé sur des relations sociales réduit le montant des garanties demandées aux PME. (Confirmée)*
- *H 4.2.c. Le financement relationnel bancaire basé sur des relations sociales favorise la révision des termes du contrat de crédit des PME (rééchelonnements). (Confirmée)*

Conclusion

Ce dernier chapitre de notre travail avait pour objectif de répondre à nos questionnements précédents sur les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME et son impact sur les conditions de crédit. Nous nous sommes concentrés sur les aspects, de relations sociales et de confiance, car ils nous aident à positionner notre question de recherche dans un cadre théorique plus riche, nous permettant de mettre en évidence nos propositions concernant les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME, basé sur les relations sociales et la confiance et son l'impact sur les conditions de crédit. Nous avons ensuite réalisé deux enquêtes de terrain, sous forme d'entretiens demi-directifs avec 12 banquiers et par questionnaire auprès de 52 responsables de PME, qui nous a permis de mettre en évidence nos propositions.

Les deux enquêtes que nous avons réalisés auprès des banquiers et PME mettent en exergue l'importance de leurs relations interpersonnelles (relations sociales, réseaux de relations) dans la relation Banque-PME. Etant donné le degré d'incertitude associé au financement des PME, l'accès à une information riche et pertinente, via les réseaux de relations interpersonnelles du banquier, peut diminuer ses coûts de recherche et de contrôle. Cet avantage informationnel lui permet de développer une relation de confiance et d'optimiser son processus d'évaluation du risque, ce qui, *ex post*, influe sur sa décision et les termes du contrat de crédit et sur la survie de la PME.

Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME

Cette mise en évidence a donc permis de rompre avec l'image du banquier traditionnel qui délègue tous ces dossiers à sa hiérarchie, puisque les relations sociales et la confiance interviennent dans le processus de décision, dans la fixation des conditions de crédit, dans l'accompagnement des PME en terme de conseil financier.

Comme pour les banquiers, l'analyse des réponses des responsables de PME enquêtées montre des résultats semblables. En effet, la majorité des responsables des PME affirment que l'analyse du risque de leur projet prend en compte la qualité de leur relation avec le banquier. Ces relations facilitent le transfert d'informations liées aux compétences du dirigeant et aux différentes opportunités de son projet, favorisant une meilleure connaissance de l'entreprise de la part du banquier. Une relation de confiance s'installe alors entre les deux partenaires (LEWICKI et BUNKER, 1996). Ce climat de confiance réduit les coûts de transactions et les problèmes d'agence (NOOTEBOOM, 2002) et favorisent la coopération (DAS et TENG, 1998).

Les responsables de PME enquêtés relèvent donc une plus grande facilité dans l'accès aux crédits, une amélioration des conditions de crédit, à savoir, une diminution des garanties, liées essentiellement au transfert d'informations. En revanche, cela n'influence pas le coût d'emprunt (taux d'intérêt) selon les PME enquêtées.

Cette recherche indique encore clairement que le processus de financement ne peut être limité à une simple transaction financière. Notre travail nous a renvoyé à des dimensions sociales et interpersonnelles de l'acte de financement, encore peu investies par les chercheurs académiques, alors qu'elles constituent des pistes d'investigations prometteuses pour qui veut mieux comprendre comment se dénoue une demande de crédit venant d'un propriétaire - dirigeant d'une PME.

Le crédit bancaire représente la source de financement la plus utilisée par la plupart des PME. Pour les banquiers et les PME, la décision d'octroi de crédit demeure tributaire de la quantité et de la qualité des informations qu'ils collectent auprès des entreprises demandant des fonds. De ce fait, le rationnement de crédit dont souffrent les PME n'est que la conséquence directe du contexte informationnel opaque qui les caractérise.

Le rôle déterminant des facteurs : confiance, relations sociales et compétences des acteurs dans la relation Banque-PME que nous avons développées précédemment, a montré que les problèmes altérant le processus de crédit, peuvent être sensiblement réduits par l'entretien d'une

relation Banque-Entreprise socialement encadrée et de l'existence d'un climat de confiance entre le banquier et le propriétaire-dirigeant de la PME.

Nous supposons dans le cadre d'une relation de financement, lorsqu'on dépasse les « frontières » d'une analyse instrumentale pour chercher à comprendre l'analyse et l'évaluation d'un dossier de crédit dans un contexte plus large marqué par des relations interpersonnelles (réseaux de relations), qu'il ressort une présence forte de ce type de relations dans la décision d'accès et la fixation des conditions d'emprunts.

Habituellement utilisées de manière isolée ou contradictoire, les analyses économiques et sociologiques, par leur vision complémentaire, permettent donc une interprétation plus riche et plus complète du fait économique étudié. Ainsi, étudier la relation Banque-PME uniquement par ses aspects économiques regroupés sous le terme de relation professionnelle, donne un éclairage pertinent mais qui peut être utilement complété par l'analyse de ses aspects sociologiques définis par les termes de relations interpersonnelles (réseaux de relations) et de la confiance.

Selon FERRARY (1999), l'évaluation sociale des risques est basée sur des éléments constitués d'informations acquises dans le cadre de relations interpersonnelles et/ou par le biais de réseaux sociaux. L'enjeu pour le banquier est de sortir d'une interaction purement professionnelle au profit d'une interaction plus informelle. Cette proximité affective et morale entre le banquier et le responsable PME a deux fonctions. La première est de permettre au banquier de mieux comprendre les spécificités de l'activité professionnelle de son client et, la seconde, de l'amener à révéler des informations qu'il n'aurait pas données dans une relation purement professionnelle ou de les obtenir de manière indirecte par des tiers appartenant au même réseau social.

Les études empiriques présentées précédemment dans la revue de littérature (chapitre 1 et 2) montrent des différences assez importantes concernant le rôle de la confiance et des relations sociales sur les conditions de crédit des PME. Nous avons constaté que les résultats semblent être divergents selon le pays étudié et parfois au sein du même pays. C'est le cas de notre étude, au sujet de l'impact du financement relationnel basé sur des relations sociales sur le coût du crédit, qui n'est pas vérifié sur terrain (selon les résultats obtenus de la part des responsables des PME).

Donc, l'objectif de notre recherche exploratoire a été de repérer dans les réponses des banquiers et des responsables des PME, les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel (fondé sur la confiance et les relations sociales) et son impact sur les conditions de crédit des

Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME

PME. Il s'agit d'étudier le rôle du financement relationnel dans l'amélioration des conditions financières et non financières du crédit telles que la disponibilité (accès) et le coût du crédit, les garanties demandées et la révision des termes du contrat de crédit (rééchelonnement de la dette par exemple).

Conclusion générale

Conclusion générale

Cette recherche visait à mieux comprendre dans le cadre de la relation Banque-PME, plus précisément, expliciter les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit. En effet, la littérature sur la relation Banque-PME, notamment en financement relationnel, a consacré de nombreuses études aux relations de clientèle sans néanmoins réussir à réduire les obstacles liés au financement bancaire qui constitue l'une des voies privilégiées du financement des PME. Cependant, alors que des auteurs remarquent l'importance de la prise en compte des relations sociales et de la confiance dans l'amélioration des conditions de financement bancaire des PME (UZZI, 1999 ; HOWORTH et MORO, 2006), peu de recherches ont été consacrées à cette question. La rareté des études empiriques qui se sont intéressées au rôle joué par les relations sociales et la confiance dans le financement bancaire des PME, est due souvent au manque d'informations permettant de traiter d'une manière concrète cette question.

Si, au regard de la littérature, les effets des relations sociales et de confiance sont difficilement mesurables dans le cadre d'une relation de financement, cette première réflexion nous a permis de poser notre problématique de recherche sur les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME et son impact sur les conditions de crédit. En se basant sur une démarche qualitative de nature exploratoire, nous avons tenté d'appréhender la complexité de la relation Banque-PME en Algérie, à l'aide de deux études exploratoires, tout en montrant leurs effets sur les conditions de crédit.

Notre recherche a fait appel à plusieurs champs de littératures : d'une part, les travaux sur le concept du rationnement de crédit et d'asymétrie d'information dans la relation Banque-PME (théories financières contractuelles), et des conventions de financement des PME (théorie des conventions) et, d'autre part, les travaux sur le concept de la confiance dans la relation Banque-PME. Ces axes d'investigation ont été enrichis par des travaux appartenant à des sciences connexes à l'économie comme la sociologie, avec notamment la théorie de l'encastrement social de GRANOVETTER (1984) et la théorie du contrat social de MACNEIL (1980). L'implication de ces différents domaines dans l'étude de la relation Banque-PME et le financement relationnel constitue un des principaux apports théoriques de notre recherche.

Dans cette conclusion générale, nous proposons une mise en perspective en exposant les contributions de cette recherche, en termes d'apports théoriques et empiriques, ses limites, ainsi que des pistes de réflexions futures.

Conclusion générale

Sur le plan méthodologique, les déterminants retenus pour expliquer la mise en place d'un financement relationnel que nous avons élaborés à partir de travaux menés en théorie, pourraient être utilisées à l'avenir dans d'autres recherches visant à étudier le rôle de la confiance dans le financement des entreprises. Il en va de même pour les relations sociales. Par ailleurs, nous avons établi une typologie du financement relationnel plus complète que celles qui préexistaient et qui n'incluaient pas à la fois les relations sociales et la confiance, ce qui a permis de confirmer dans le cadre d'un financement relationnel, l'importance de ces dernières dans l'amélioration de l'accès au crédit et les conditions de crédit.

Bien qu'axé sur une approche qualitative exploratoire, nous pensons que notre travail peut être complété par une démarche quantitative enrichissant la connaissance en testant le modèle d'analyse selon le quel que nous avons construit notre démarche et notre raisonnement.

Cette recherche nous a, en premier lieu, permis de revisiter et de redéfinir avec précision des concepts pour lesquels il n'existe pas toujours un consensus au sein des sciences sociales en général et en sciences économiques en particulier. Nous avons ainsi examiné et redéfini tour à tour les concepts de financement transactionnel et relationnel. Nous avons également mis en évidence les limites de ces deux approches dans le financement bancaire des PME. Nous avons proposé par la suite une revue de la littérature sur les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel et son impact sur l'accès au crédit avec de meilleures conditions, qui nous a amené à aborder deux approches, à savoir la théorie de l'encastrement social et le capital social. Enfin, nous avons défini la notion de confiance dans la relation Banque-PME

Dans le cadre de l'amélioration des conditions de crédit pour les PME, l'absence de résultats empiriques robustes relatifs à des hypothèses clés issues des enseignements de la théorie de l'agence, de la théorie des signaux et de la théorie relative aux mécanismes incitatifs, met en évidence les limites de ces théories, qui dominent le champ de la finance des PME, et conduit certains chercheurs à tenter de la compléter ou de l'intégrer avec d'autres corpus. Nous situant dans cette optique, nous avons essayé d'enrichir les débats d'ordres théorique et empirique, en proposant une analyse de la relation Banque-PME à travers notre questionnement sur les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME et son impact sur les conditions de crédit, ainsi qu'une analyse plus approfondie de certains aspects de cette

Conclusion générale

relation. Certains de ces approfondissements conduisent à la formulation de propositions de recherche. Nous proposons ainsi un élargissement théorique qui prend en compte les relations sociales et la confiance qui échappent à la grille d'analyse des autres théories, alors qu'elles peuvent avoir un impact positif sur les conditions de financement des PME en améliorant la transparence et en facilitant la coopération.

Le regard plus sociologique qui a été porté, a permis d'étudier certains points clés, et parfois tabous, comme l'existence des liens sociaux entre banquier et dirigeant ou l'utilisation du réseau de relations pour l'accès au crédit.

Enfin, il ne nous a pas été possible de tester quantitativement les hypothèses qu'on a formulées, faute notamment de données permettant une opérationnalisation suffisante des variables au sens économétrique.

Au vu de ces résultats obtenus, on peut recommander aux banquiers et aux dirigeants d'établir entre eux des relations de confiance et/ou des liens sociaux. Ce type de relations encourage la transparence, réduit les coûts de surveillance et de contrôle et facilite l'évaluation du risque. Ils peuvent contribuer à l'amélioration des conditions d'emprunts et, donc, à la réduction des problèmes de rationnement du crédit des PME.

Nos résultats sont riches d'enseignements sur les différents aspects de la relation Banque-PME, en particulier, les informations recueillies sur les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel (notamment les critères de choix de la banque principale par les PME, normes relationnelles, etc.) et son impact sur les conditions de crédits. La création et le développement de relations sociales peuvent être favorisés par des rencontres et activités extra-professionnelles, par une connaissance personnelle et par l'ancienneté. La confiance peut être créée en étant transparent, en adoptant un comportement prévisible et cohérent, et en donnant le sentiment à l'autre que l'on se soucie de son intérêt. La fiabilité et la capacité à tenir ses engagements vont dans le même sens. Une telle connaissance est utile aux entrepreneurs potentiels ou à ceux qui, ayant déjà créé leur entreprise, souhaitent à présent de trouver des partenaires financiers pour se développer.

La principale implication managériale de cette recherche est de sensibiliser les responsables des PME qu'au-delà des documents comptables et des ratios financiers de leur entreprise et de leur

Conclusion générale

projet, ils seront eux même jugés. C'est donc leur capacité à inspirer confiance et leur capacité à entretenir une relation de qualité que dépendront en grande partie les réponses des acteurs quasi incontournables de leur environnement, à commencer par les banquiers. Dans le même esprit, cette recherche doit également permettre à ces derniers de compléter leur évaluation procédurale par d'autres critères d'évaluation de type social. La prise en compte des relations interpersonnelles par les banquiers tout en cernant la portée et la limite de ce concept, permettra non pas de se méfier de tout le monde, mais plutôt d'avoir recours, au cas par cas, à des modes de gestion basés sur la confiance en toute connaissance de cause.

Après avoir présenté les principales contributions de notre recherche sur le plan théorique et empirique, nous allons également indiquer ses principales limites.

Les relations entre les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel, à savoir confiance, les relations sociales et les compétences des acteurs, en rapport avec conditions de crédit sont complexes. Nous sommes conscients que ni les hypothèses proposées, ni la méthodologie appliquée dans la partie empirique de ce travail ne permettent d'en rendre compte parfaitement et dans l'absolu.

Une première limite peut être adressée à la méthode employée qui se fonde presque exclusivement sur des entretiens semi-directifs avec les 12 banquiers et sur le questionnaire auprès des 52 PME. La lecture d'études réalisées par certains auteurs a permis d'apporter une certaine prise de recul. Mais il est certain que les pistes de réflexion qui ont émergé, demanderaient à être approfondies et confirmées. C'est dans ce sens qu'ont été rédigées des propositions destinées à être testées.

Une analyse quantitative qui aurait permis, de manière plus robuste, d'approfondir notre analyse n'a pu être menée à bien en raison des résistances rencontrées sur le terrain auprès des banques contactées surtout, ainsi que les PME. De la même manière, il n'a pas été possible d'étudier l'importance de certains liens culturels entre certains banquiers et PME, qui auraient sans doute permis d'approfondir cette dimension relationnelle. Une deuxième limite de notre recherche a trait à la validité externe. Elle est liée au caractère ciblé de notre démarche : notre processus d'échantillonnage nous amène à se focaliser sur les PME et les banquiers. Les résultats mis à jour ne sont, par conséquent, pas nécessairement généralisables à d'autres populations. D'un

Conclusion générale

point de vue géographique ou culturel, notre échantillon est également relativement spécifique. Notre recherche s'est attachée à étudier les banquiers et les PME sur le marché bancaire algérien de la région centre. Il n'est pas certain qu'une recherche menée sur des banquiers et des PME dans d'autres régions du pays ou à l'étranger aboutisse aux mêmes résultats.

La troisième limite concerne notre choix des cas et plus particulièrement, notre démarche d'accès à ce terrain qui limite le temps de collecte des informations. Des démarches d'observations non participantes en complément des entretiens contextualisés peuvent apporter un meilleur éclairage : le comportement du conseiller en action est sans doute différent de ce que nous avons pu relever.

Les résultats de la présente recherche, couplés à l'étude de la littérature actuelle sur le financement relationnel bancaire des PME, ont fait émerger plusieurs interrogations qui ne semblent pas avoir été examinées de façon appropriée ou seulement partiellement à ce jour. Pour conclure, nous présenterons quelques voies de recherche qui nous semblent prometteuses, tant sur un plan académique que managérial.

Ces voies de recherche peuvent prendre une dimension méthodologique en incluant, par exemple, des démarches quantitatives basées sur des questionnaires destinés à ordonner et à mesurer les variables liées aux relations sociales et à la confiance, et favorisant les conditions de crédit pour les PME. Le but est de leur donner un poids respectif et ainsi orienter le travail managérial ultérieur.

Nous nous sommes intéressés qu'à un seul aspect du capital social (relationnel) dans le cadre du financement bancaire des PME. Il serait intéressant d'adopter une approche multidimensionnelle en intégrant l'aspect structurel et cognitif. Dans le même esprit, il serait envisageable d'introduire d'autres formes de conditions d'emprunts comme la prime de risque et d'introduire l'échéance de la dette (crédit à court terme ou à long terme) pour mieux tester l'effet de notre approche.

De manière à mieux cerner l'effet d'un financement relationnel basé sur des interactions sociales et de la confiance sur les conditions de crédit, il serait utile d'examiner les relations entre des banquiers et leurs clients respectifs. Nous pourrions ainsi analyser d'une façon plus profonde notre approche à travers cette interactivité.

Conclusion générale

Enfin, nous espérons avoir contribué avec notre travail de recherche à mieux cerner, les réalités de la relation Banque-PME en Algérie. Particulièrement, par l'étude des déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME et son impact sur les conditions de crédit. Un travail de thèse constitue également une maturation personnelle, notre sujet s'y prêtait tout particulièrement et nous permettra à terme rapproché de rebondir sur un travail reprenant une autre des pistes évoquées afin de continuer à participer au débat qui est loin d'être clos concernant le financement relationnel dans le cadre de la relation Banque-PME.

Bibliographie

Bibliographie

- *Ouvrages et manuels :*

- **ALBARELLO. L** (2003), *Apprendre à chercher : L'acteur social et la recherche scientifique*, 2^{ème} Edition, DeBoeck Université, Bruxelles
- **ALLARD-POESI, F., ET MARECHAL, C.G.** (2003), « Construction de l'objet de la recherche ». Dans R.-A. Thiétart (Dir.), *Méthodes de recherche en management* (2éd.). Paris : Dunod.
- **BALKENHOL. B** (1996), *Banque et petites entreprises en Afrique de l'Ouest*, L'Harmattan, Paris, Montréal.
- **BELLETANTE. B, LEVRATTO. N, PARANQUE. B** (2001), *Diversité économique et modes de financement des PME*, L'Harmattan, Paris.
- **BIKOURANE, S., LAMARQUE, E. et MAQUE, I.**, (2008), « La Relation Banque-Entreprise : Etat des Lieux et Perspectives ». In: Lamarque Eric (coord.). *Le management de la banque : risques, relation client, organisation*. Paris: Pearson Education France.
- **BROUSSEAU, E., GEOFFRON, P. ET WEINSTEIN O.** (1997), « Confiance, connaissances et relations inter-firmes », in P. Guilhaon B., Huard P., Orillard M., Zimmerman J.B., (eds), *Economie de la connaissance et Organisation ; Entreprises, territoires, réseaux*, L'Harmattan, Paris.
- **BÜHLMANN F**, Manuel Tettamanti: «*Le statut de l'approche qualitative dans des projets de recherche interdisciplinaires*».
- **CHABAUD, H.D.** (2002), « Granovetter et la théorie des coûts de transaction : de la controverse à la fertilisation croisée ? », in Huault Isabelle éd., *La construction sociale de l'entreprise : autour des travaux de Mark Granovetter*, Colombelles, éditions EMS.
- **CORIAT, B. ET GUENNIF, S.** (2000), « Incertitude, confiance et institution », Laufer R. et Orillard M., *La confiance en question*, L'harmattan, Paris.
- **DE COUSSERGUES S.**, (2005), « Gestion de la banque, du diagnostic à la stratégie », édition « *DUNOD* », quatrième édition.
- **DE KETELE, J.M. ET ROEGIERS, X.** (1993), « Méthodologie du recueil d'informations. Fondements des méthodes d'observation, les questionnaires d'interviews et d'études de documents », Bruxelles. De Boeck. d'économie financière.

Bibliographie

- **EBER N.**, 1999, « Les relations de long terme banque-entreprise », Livre éditions Vuilbert.
- **FERRARY, M. ET PESQUEUX Y.** (2004), « L'organisation en réseau. Mythes et réalités», Paris, *Presses Universitaires de France*.
- **GABRIE. H., JACQUIER. J.L** (1994), *La théorie moderne de l'entreprise*, Editions Economica, Collection Gestion, Paris.
- **GRANOVETTER, M.** (1995), «La Notion d'*Embeddedness*», in Jacob & Vérin (éds.), *L'inscription sociale du marché*, L'Harmattan, Paris.
- **HUBERMAN A. M. ET MILES, M.B.**, (2003), « Analyse des données qualitatives », (2éd.), Bruxelles, Éditions De Boeck.
- **JULIEN, P.A.** (1994), «Les PME, bilan et perspectives», *Economica*, Paris.
- **JULIEN, P.A. ET MARCHESNAY, M.** (1988), «La petite entreprise», Paris, Editions Vuibert.
- **LE MOIGNE, J-L.** (1995), « Les épistémologies constructivistes », Paris: Presses Universitaires de France.
- **LESCURE M.**, 1996, « PME et croissance économique », *Economica*, Paris.
- **MANCHON, E.** (2001), « Analyse bancaire de l'entreprise », 5^e Édition, Paris. *Economica*.
- **MARCHESNAY. M, FOURCADE. C** (1997), *Gestion de la PME/ PMI*, Editions Nathan, Paris.
- **MERCKLE, P.** (2004), « La sociologie des réseaux sociaux ». La Découvertes & Syros: Paris.
- **MILES, M. B., ET HUBERMAN, M. A.** (2003), «Analyse des données qualitatives», (2éd.). Paris De Boeck.
- **Morin, E.** (1990), « Introduction à la pensée complexe », Paris : ESF Éditeur.
- **MOUREAU. N, RIVAUD DANSET. N** (2004), *L'incertitude dans les théories économiques*, Editions La Découverte, Paris.
- **ORLEAN, A.** (2000), «La théorie de la confiance et ses limite», *Cahiers de socio-économie*, L'Harmattan.
- **ORLEAN, A.,** (2002), «Pour une Nouvelle Approche des Interactions Financières : L'Economie des Conventions Face à la Sociologie Economique», in I. Huault (dir.), *La construction sociale de l'entreprise. Autour des travaux de Mark Granovetter*, Colombelles, Ed. Ems Management & Société.
- **PERRET, V., ET SEVILLE, M.** (2003), «Fondements épistémologiques de

Bibliographie

- la recherche », in Thiétart, RA. (Dir.), *Méthodes de recherche en management*, Paris : Dunod.
- **PETIT-DUTAILLIS G.** (1981), « Le risque du crédit bancaire : conditions et modalités d'octroi du crédit aux entreprises et aux particuliers », Nouvelles Editions.
 - **PONTHIEUX, S.** (2006), « Le capital social », *La Découverte*, coll. « Repères».
 - **QUIVY R. ET VAN CAMPENHOUDT, L.** (2006), « Manuel de recherche en sciences sociales », Paris, Éditions Dunod.
 - **REFAIT, C.** (2003). *La multibancarité des entreprises*. Presse de Sciences Po, 54.
 - **RIVAUD – DANSET. D** (1998), “Le traitement de l’incertitude en situation : Une lecture de Knight”, parue dans *Institutions et conventions : la réflexivité de l’action économique* Editions de l’école des hautes études en sciences sociales, Paris.
 - **ROMELAER, P.** (1999), « L’entretien semi – directif centré », Miméo.
 - **SIGONNEY. A** (1994), *La PME et son financement*, Les Editions d’Organisation, Paris.
 - **ST-PIERRE, J.** (1999), « La gestion financière des PME. Théorie et pratique », Québec, Presses de l’Université du Québec
 - **ST-PIERRE, J., BEAUDOIN, R. ET DESMARAIS, M.,** (2001) « Le financement des PME canadiennes : satisfaction, accès, connaissance et besoins », Industrie Canada.
 - **THIETART. R.A** (2003), *Méthodes de recherche en management*, Dunod, Paris.
 - **TORRES, O.** (1998), "PME : de nouvelles approches", Editions Economica.
 - **TORRES, O.** (1999), « Les PME », Flammarion, Paris.
 - **VAN LOYE G** (1998), *Finance et théorie des organisations*, Economica, Paris.
 - **VERGES, P.** (1989), « Représentations sociales de l’économie : une forme de connaissance », in Jodelet D. (éd.), *Les représentations sociales*, Paris : *Sociologie d’aujourd’hui*, PUF.
 - **WACHEUX, F.** (1996), « Méthodes qualitatives et recherche en gestion ».Ed *Economica Gestion*.

Bibliographie

- **WITTERWULGHE R.**, (1998), *La PME, une entreprise humaine*, Bruxelles : De Boeck University.
- **WUESTENBERGHS, R.** (2008). Guide du crédit au PME. Bruxelles, Dexia Banque.

- **Articles/ Revues et Communications :**
 - **APOTEKER, T.**, (1996), « Les relations banques-PME : un éclairage théorique sur les stratégies pour les banques françaises », *Revue Banque et Stratégie*, N°130, Septembre.
 - **ASSALA Kh**, (2006) : « PME en Algérie : de la création à la mondialisation », 8ème Congrès international francophone en entrepreneuriat et PME (CIFEPME), 25,26 et 27 octobre 2006, site Internet (www.airepme.org).
 - **AYDI, G.** (2003), «Capital social entrepreneurial, performance de l'entreprise et accès aux ressources externes », Actes de la XIIème Conférence de l'Association Internationale de Management Stratégique, Les Côtes de Carthage, 4,5 et 6 juin.
 - **BAH. R, DUMONTIER. P** (1996), “Spécificité des actifs et Structure Financière de l'entreprise”, *Banque & Marchés*, Numéro 23.
 - **BAUER, M.** (1995), "PME : un patronat aux trois visages", *Sciences Humaines*, N°48.
 - **BAYAD, M., NEBENHAUS D.** (1994), «Recherches sur la GRH en PME : propositions en vue d'un modèle théorique», 5ème Congrès de l'AGRH, Montpellier.
 - **BELLETANTE B., LEVRATTO N.**, (1995) : « Finance et PME : quels champs pour quels enjeux », *Revue Internationale PME*, vol. 8, No. 34.
 - **BELLETANTE, B.**, (1991), « Pour une approche des spécificités financières de la PME au travers du concept de territoire financier », *Revue Internationale PME*, vol. 4, N° 1.
 - **BELLETANTE, B., et DESROCHES, J.** (1994), "L'impact de la cotation en bourse sur le comportement financier des moyennes entreprises", *Annales du Management*, XIIème Journées Nationales des I.A.E, Montpellier.
 - **BELLETANTE. B, PARANQUE. B** (1998), “Accès aux marchés financiers et performances des entreprises industrielles”, *Bulletin de La Banque de France*, Numéro 53, Mai.

Bibliographie

- **BOISSIN, O.** (1999), « La construction des actifs spécifiques : une analyse critique de la théorie des coûts de transaction », *Revue d'Économie Industrielle*, N° 90.
- **BOURDIEU, P.** (1980), «Le capital social, notes provisoires», *Actes de la recherche en sciences sociales*, Vol. 31.
- **BOUSLAMA, G. ET NEKHILI, M.** (2007), « Restructurations bancaires, changements organisationnels et relation Banque-PME », *Revue des Sciences de Gestion*, N° 228.
- **BOUSSAA, N** (2002), “Structures de financement des PME et Apport de la Théorie Financière moderne : Une application économétrique sur données de Panel ”, Les Cahiers de la recherche, THEMA, Université de Paris X- Nanterre, Mars.
- **CAMUS B. ET GODLEWSKI J.**, (2005) « Gestion du Risque de Crédit dans la Banque : Information Hard, Information Soft et Manipulation », *papier de travail, Université Robert Schuman, Strasbourg III.*
- **CASTEL M. et Y. ULLMO** (1991), «La nouvelle intermédiation, développement des marchés et financement des entreprises», *Revue d'Economie financière*, n°16.
- **CHARREAUX, G.**, (1998), « Le rôle de la confiance dans les systèmes de gouvernance des entreprises », *Economies et Sociétés*, <http://www.u-bourgogne.fr/LEG/wp/0980501.pdf>.
- **CHERIF M.** (1999), « Asymétrie d'information et financement des PME innovantes par le capital-risque », *Revue d'Economie Financière*, n°54.
- **CHIAPPORI P.A. et YANELLE M.O.** (1996), « Le risque bancaire : un aperçu historique », *Revue d'Economie Financière*, n°37.
- **CHOLLET B., ET GERAUDEL M.**, (2010), « Réseau personnel, personnalité du dirigeant de PME et accès aux informations sur les marchés », *Finance Contrôle Stratégie*, vol.13, n°2.
- **CIEPLY S., GRONDIN M.**, (2000) « Spécificité des banques dans l'expertise et le contrôle des risques PME », *papier de travail journées internationales d'économie bancaire et monétaire.*
- **COLOT. V et MICHEL. P** (1996), “Vers une théorie financière adaptée aux PME réflexion sur une science de genèse ”, *Revue Internationale des PME*, volume 9, Numéro1.

Bibliographie

- **DIETSCH M.**, (2003), « De Bâle II vers Bâle III : les enjeux et les problèmes du nouvel accord », *La revue d'Economie Financière*, vol. 73.
- **DIETSCH. M, GOLITIN-BOUBAKARI. V** (2002), “L'évolution des relations banques- entreprises dans les années 1990”, *Bulletin de la Commission Bancaire*, Numéro 27, Novembre.
- **DIETSCH. M, TISSEYRE. A** (2005), “Bâle II et les PME”, *Revue Banque*, Mai.
- **Dupuy, J-p.** (1989), «Convention et *commun knowledge* », *Revue économique*, n°2.
- **EBER N.**, 2001, Les relations bancaires de long terme : une revue de la littérature, *Revue d'économie politique*.
- **EBER, N.** (1996), « Relations de crédit de long terme et structure des marchés bancaires locaux », *Revue Economique*, vol. 47, n° 3.
- **EBER, N.** (2001), « Les relations bancaires de long terme : Une revue de la littérature », *Revue d'Economie Politique*, Vol. 111, N°2.
- **FROELICHER T.** (1999), « La dynamique de l'organisation relationnelle : conventions et réseaux sociaux au regard de l'enchevêtrement des modes de coordination, GREFIGE, Université Nancy 2, Cahier de recherche n°1999-07.
- **GARCIA, M.F.**, (1986), « La construction sociale d'un marché parfait : le marché au cadran de Fontaine-en-Sologne », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n° 65.
- **GARDES, N. ET MACHAT, M.**, (2011), « L'enjeu du financement relationnel dans l'appréciation du risque de défaillance de la PME » *Revue du Financier*, N°189.
- **GILLET R., LOBEZ F.**, (1992), « Rationnement du crédit, asymétries de l'information et contrat séparants », *Revue de l'Association Française de Finance*.
- **GOLITIN V.**, (2007) : « Le financement des PME et la réforme de Bâle II », *numéro spécial "Petites et Moyennes Entreprises" du Bulletin mensuel de la Banque de France*, N° 165.
- **GOMEZ P.Y.**, (1995), « Des règles du jeu pour une modélisation conventionnaliste », *Revue Française d'Economie*.
- **GRANOVETTER, M.** (2000), «Introduction pour le lecteur français», in : *Le marché autrement*, Paris : Sociologie économique, Descellée De Brouwer.

Bibliographie

- **GRANOVETTER, M.**, (2006), «L'influence de la structure sociale sur les activités économiques», *Sociologies Pratiques*, N°13.
- **GROESSL. I, LEVRATTO.N** (2003), "Le rôle de la confiance et de la gouvernance dans les formes contractuelles entre banques et PME ", *Techniques Financières et Développement*, Numéro 72.
- **GROSSETTI, M., BARTHE J-F. ET BESLAY C.** (2006), « La mobilisation des relations sociales dans les processus de création d'entreprises. Aperçus à partir d'une enquête en cours ». *Sociologies Pratiques*, Vol.13.
- **GUIGOU. J.D, VILANOVA.L** (1999), "Les vertus du financement bancaire : Fondements et limites", *Revue Finance, contrôle, stratégie*, Volume 2,
- **HUAULT, I.**, (1998), « *Embeddedness* et théorie de l'entreprise, autour des travaux de Mark Granovetter, Enquête de théories », *Annales des Mines*.
- **JANSSEN. F** (1998), "L'influence de l'interpénétration du dirigeant et de son entreprise sur l'endettement des P.M.E et sur leurs relations avec les banques", *Cahier de Recherche, CR- 98-07*, Institut de recherche sur les PME, Centre Européen de la PME.
- **JOFFRE P.**, (1998), « De nouvelles formes d'organisation pour l'entreprise, de l'entreprise aux réseaux marchands », *Les Cahiers Français*, n° 287.
- **JULIEN, P.A.** (1996), «Entrepreneuriat, développement du territoire et appropriation de l'information », *Revue internationale PME*, vol. 9, N° 34.
- **JULLIEN H. ET PARANQUE B.**, (1995) « Financement des entreprises et évolution du système financier », *Revue Internationale PME*, 8.
- **LAMARQUE, E.** (2002), « Pour une Approche Organisationnelle de la Relation Banque- Entreprise », *Revue Sciences de Gestion*, n° 34.
- **LEVRATTO. N** (2001) : « L'évaluation des entreprises afin de faciliter l'accès aux crédits : Quelle intermédiation informationnelle », Rapport Final établi pour le compte de la DECAS (Direction des entreprises commerciales artisanales et des services) Ministère de l'économie, des Finances et de l'Industrie, Secrétariat d'Etat aux PME, Mai.
- **LEVRATTO. N** (2002) : « Diversité des mondes de production et des voies d'accession à la rentabilité des petites entreprises : Une analyse par les cartes auto-organisatrices », 6^{ième} Congrès International Francophone sur la PME, HEC Montréal, Octobre.
- **LEVRATTO. N** (2004) : « Proposition pour une définition opératoire de la

Bibliographie

PME : Une analyse en termes de cohérence entre l'organisation interne et le marché », Acte de communication, 7^{ième} Congrès International Francophone en Entrepreneuriat et PME (CIFRPME), Association Internationale de Recherche en en Entrepreneuriat et PME, Octobre.

- **MARCHESNAY, M.** (1991), "La PME : une gestion spécifique ?", *Economie Rurale*, n°206.
- **MATHERAT. S** (2000), "Le financement des PME : appréciation et différenciation des risques", Banque Magazine, Numéro 619.
- **MELBOUCI L.** (2006) : de l'économie administrée à l'économie de marché : quelles stratégies pour l'entrepreneur algérien face à la concurrence mondiale ? 8^{ème} Congrès international francophone en entrepreneuriat et PME, 25,26 et 27 octobre 2006, Site Internet (www.airepme.org).
- **MEZZEZ. D** (1996), "Les déterminants du financement des acquisitions d'entreprises", Banque et Marchés, Numéro 23.
- **MICHUN, S.** (1994), "Phénomènes de proximité et petite entreprise", 39^{ème} Conférence Mondiale de l'ICSB, 27 juin, Strasbourg.
- **MORIN. M** (1999), "Conventions bancaires et régulation du crédit des PME-PMI", Les cahiers de GRATICE, premier semestre, Numéro16.
- **MUCCHIELLI A.** (2004), « Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales ». 2^{ème} édition, Armand Colin.
- **NAKAMURA, J-L.** (1999), « la Relation Banque-PME », *Revue d'économie financière*, n°54, Vol 4.
- **NASCICA, E. ET DUFOUR, D.** (2007), « Incertitude, rationalité et confiance dans les choix d'investissement : une analyse de la relation entre marchés financiers et capital-risque ». *Revue d'Economie Industrielle*, N°119.
- **NEKHILI, M. ET DERBEL, M.** (2007), « L'Importance des Variables Structurelles et Comportementales dans la Décision d'Accord de Crédit aux PME », *Revue internationale P.M.E.*, Vol. 20, N°. 3-4.
- **NEKHILI. M** (1999), "Le choix du type et de la maturité de la dette par les firmes françaises", *Revue Finance, contrôle, stratégie*, Volume 2, Numéro 3, Septembre.
Numéro 2.
- **ORLEAN. A** (1989), "Pour une approche cognitive des conventions économiques", *Revue économique*, Volume 40, Numéro 2.

Bibliographie

- **PARANQUE. B** (2004), “Vers une économie de la petite entreprise”, Techniques Financières et Développement, Numéro 77, Décembre.
- **PARANQUE. B**, (1994), “Fonds propres, rentabilité et efficacité chez les PMI ”, Revue d’Economie Industrielle, Spécial PMI, Numéro 67.
- **PARANQUE. B**, (1996), “Fonds propres et rentabilité : les PME sont- elles réellement handicapées ? ”, Regards sur l’Actualité, Décembre.
- **PARANQUE. B**, (1999), “Modes de Financement des entreprises allemandes et françaises”, Bulletin de la Banque de France, Numéro 70.
- **PARANQUE. B, CIEPLY. S**, (1998), “Le rationnement des petites entreprises sur le marché du crédit : mythe ou réalité ? ”, Banque et Marchés, Numéro 33.
- **PARANQUE. B, JULLIEN. H** (1995), “Financement des entreprises et évolution du système financier ”, Revue internationale PME, volume 8, Numéro 34.
- **PARANQUE. B, RIVAUD DANSET. D** (1998), “Structure Financière des entreprises industrielles françaises : une approche en termes de conventions de financement”, Bulletin de la Banque de France, Numéro 57.
- **PATUREL, R., RICHOMME, K., ET DE FREYMAN J.** (2005), «Du capital social au management relationnel, XIVème Conférence de l’Association Internationale de Management Stratégique (AIMS), Angers.
- **PLOCINICZAK, S.** (2003), « La Construction Sociale du Marché de Très Petites Entreprises. Des Réseaux Sociaux ou Capital Social Local des Entrepreneurs : l’Exemple de l’Arrondissement Lensois », *Revue d’économie régionale et urbaine*, n°3
- **POSTEL. N** (1998), “ L’économie des conventions : Une approche instrumentale de la rationalité individuelle ? ”, Revue économique, Volume 49, Numéro 6.
- **PSILLAKI M.**, (1995), « Rationnement du crédit et PME : Une tentative de mise en relation », *Revue Internationale P.M.E.*, vol. 8, N°34.
- **RIVAUD DANSET. D, SALAIS. R** (1992), “Les conventions de financement des entreprises : Premières approches théoriques et empiriques ”, Revue d’économie financière, Volume 7, Numéro 4.
- **RIVAUD-DANSET D.** (1996), «Les contrats de crédit dans une relation de long terme De la main invisible a la poignée de main», *Revue économique*, Vol. 47, n°4.

Bibliographie

- **RIVAUD-DANSET, D.** (1991), « la relation banque-entreprise : une approche comparée », *Revue d'économie financière*, n°16.
- **RIVAUD-DANSET, D.** (1995), « Le Rationnement du Crédit et l'Incertitude », *Revue d'économie politique*, Vol.105(2).
- **ROMELAER, P.** (1996), « Rôles des dirigeants et structure de l'entreprise », *Revue Française de Gestion*. N° 111.
- **SAINT-PIERRE JOSE**, Relation entre la prime de risque bancaire des PME et les composantes de leur risque global, Observatoire Européen des PME, 1999.
- **SIFO M**, Méthodologie de la recherche, Qualitatif v/s quantitatif, Moyen-Orient, recherches en Sciences de Gestion, Numéro 14.
- **SI LEKHAL. K** : « La place de la PME dans l'économie algérienne : réalités et perspectives de développement », Communication au colloque international « Entrepreneuriat et développement local », Rabat, le 29 & 30 avril 2011.
- **SI LEKHAL. K** : « Le financement des PME en Algérie : difficultés et perspectives », in revue des Recherches Economiques et Managériales, n°12, Université de Biskra 2012.
- **SI LEKHAL. K** : « La difficulté de financer les PME dans un contexte de forte asymétrie d'information : cas des PME algériennes », in Algerian Business Performance Review, N° 03, juin 2013.
- **TORRES, O.** (2000), « Du rôle et de l'importance de la proximité dans la spécificité de gestion des PME », 5ème Congrès International Francophone PME (CIFPME).
- **TORRES, O.** (2003), « Petitesse des entreprises et grossissement des effets de proximité », *Revue Française de Gestion*, N°144.
- **TORRES, O.** (2011), « Proxémies financières des PME – Les effets collatéraux de la financiarisation des banques », *Revue Française de Gestion*, N° 213.
- **TORRES. O.**, (1997), « Pour une approche contingente de la spécificité de la PME », *Revue Internationale PME (RIPME)*, Vol 10, N°2.
- **VIGNERON L.**, (2001-2006), « Relation de clientèle bancaire et conditions de financement des PME : Étude empirique sur le marché français », *Papier de travail*.
- **VIGNERON, L.** (2014). Relations bancaires et crédits aux PME. Document non publié.

Bibliographie

- **WAMBA. H, TCHAMANBE- DJINE. L (2002)**, “Information financière et politique d’offre de crédits bancaires aux PME : Cas du Cameroun”, *Revue Internationale des PME*, 2^{ème} Trimestre, Volume15, Numéro 1.
- **ZIANE Y (2004)**, « La structure d’endettement des PME françaises : une étude sur données de panel », *Revue Internationale des PME*, Volume 17, Numéro 1.

- **Thèses et Mémoires :**
 - **BENAMOUR, Y. (2000)**, « Confiance interpersonnelle et confiance institutionnelle dans la relation client entreprise de service – une application au secteur bancaire français », *Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion*, Université Paris IX Dauphine.
 - **BONNET, C. (2004)**, «Confiance et liens sociaux entre capital social-investisseurs et dirigeants d’entreprise : conséquence comportementales et influence sur la performance financière», *Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion*, Université de Bourgogne, Dijon, France.
 - **CIEPLY. S (1998)**, «Spécificités financières des PME et nouvelles théories du financement », *Doctorat en Science de Gestion*, Thèse de 3^{ème} Cycle, Université de Grenoble.
 - **FOLIARD, S. (2008)**, «Le financement bancaire des créateurs de très petites entreprises», *Thèse pour le Doctorat en Sciences de Gestion*, Lyon.
 - **GERAUDEL, M. (2008)**, « Réseau personnel du dirigeant de PME et accès aux ressources : Le rôle modérateur de la personnalité », *Thèse du doctorat en Sciences de Gestion*, Université de Savoie, Institut de Recherche en Gestion et en Economie.
 - **KRIEGER, E. (2001)**, « L’influence respective de la confiance et des approches instrumentales dans l’évaluation des nouvelles entreprises : une application aux professionnels du capital- investissement », *Thèse de Sciences de Gestion*, Université Paris IX Dauphine.
 - **LEUBE. B (1999)**, «Le financement des PME en France : Le rationnement du crédit, et l’incertitude », *Doctorat en Sciences Economiques*, Thèse de 3^{ème} Cycle, Université de Grenoble.
 - **MADOUCHE, Y. (2011)** : « La problématique d’évaluation du risque de crédit des

Bibliographie

- PME par la banque en Algérie », Mémoire de magister en sciences économique, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou.
- **MAQUE, I.** (2007), « Les relations bancaires d'une entreprise : fonctionnement et organisation : Une application à la PME », *Thèse de Doctorat*, Université Montesquieu, Bordeaux 4.
 - **OCHI, F.**, (2008), « La confiance et ses fondements interpersonnels : Réalité de la relation banque tunisienne-client », *Thèse de Doctorat en Sciences de gestion*, Université Paris Est.
 - **PALLAS, V.** (2000), « Confiance et procédures : un essai d'approche méthodologique appliqué à la relation banque-entreprise », sous la direction de Yves Dupuy et Daniel Barbe, *Thèse de Doctorat en sciences de gestion* à l'Université Montpellier II.
 - **PARANQUE. B** (2000), "Financement, Investissement et Performances des entreprises industrielles", Mémoire Pour le Diplôme national d'habilitation à diriger les recherches en Sciences Economiques, Université Lumière- Lyon II, Novembre 1995.
 - **PLOCINICZAK, S.** (2008), « L'encastrement social des marchés : éléments théoriques et empiriques pour une analyse en termes de réseaux relationnels», *Thèse de doctorat : Sciences économiques* : Paris 13.
 - **SI LEKHAL. K.** (2014): « Le financement des Petites et Moyennes Entreprises en Algérie : réalités et perspectives », *Thèse de Doctorat en Sciences Economiques*, à l'Université de Versailles Saint Quentin en Yvelines (France).
 - **TLILI, R.** (2012). Comment justifier la multibancarité au sein des PME?. *Thèse de Doctorat en sciences économiques*, Université Paris Dauphine.
 - **TRABELSI, A.** (2006). Les déterminants de la structure du capital et les particularités du financement dans les PME : une étude sur données françaises. *Thèse de Doctorat en sciences de gestion*, Université Paris-Dauphine.
 - **VINGERON, L.**, (2008), « Conditions de financement de la PME et relations bancaires», *Thèse de doctorat en Sciences de Gestion*, à l'Université de Lille 2.
 - **ZIANE, Y.** (2004), « Structure Financière, Relations Bancaires de Long Terme et Financement Inter-entreprises des PME Françaises », *Thèse de Doctorat*, Paris X Nanterre.

Bibliographie

- **Rapports :**

- **O.C.D.E** (L'Organisation de Coopération et de Développement Economiques) (2000), *Les petites et moyennes entreprises : force locale, action mondiale*, Les publications de l'OCDE, Paris, juin.
- **Observatoire des P.M.E européennes** (2003), *L'accès au financement pour les P.M.E*, Publications- DG Entreprises, Commission européenne, Février, Numéro 2.
- **Observatoire européen des PME** (2003), «Les PME en Europe en 2003 » ; N°7.
- **OCDE** (2007). Synthèse : le financement des PME et des entrepreneurs. Edition OCDE.
- **Rapports de la Banque d'Algérie** : (2010-2016)

- **Sites internet :**

- <http://www.aef.asso.fr>
- <http://www.bank-of-algeria.dz>
- <http://www.mf.gov.dz>
- <http://www.pmeart-dz.org>

Listes des tableaux, figure set schémas

Listes des tableaux, figures et schémas

1. Liste des tableaux

N°	Intitulé	page
I.01	Asymétrie d'information, risques inhérents et solutions de la théorie financière des contrats	42
I.02	Les mondes de production de SALAIS et STORPER (1993)	49
I.03	Les conventions de financement	58
I.04	Composantes des normes contractuelles	67
III.01	L'historique de recherche en PME	157
III.02	Rôles des managers selon Mintzberg (1973)	159
III.03	Les différents types de proximité selon O.TORRES	162
III.04	Catégories des PME en Algérie	169
III.05	Organismes impliqués dans la promotion et l'appui des PME	170
III.06	Les obstacles institutionnels à la promotion des PME en Algérie	174
III.07	Les principales activités des banques publiques algériennes	180
III.08	Les activités principales des établissements financiers publics en Algérie	181
III.09	Les activités principales des banques privées en Algérie	183
III.10	Les principales caractéristiques du secteur bancaire et financier algérien	184
III.11	Evolution des ressources collectées des banques publiques (y compris CNEP) et des banques privées	187
III.12	Répartition des crédits par banques publiques (y compris CNEP) et banques privées	189
III.13	Répartition des crédits par maturité	190
III.14	Comparaison Méthodologie Qualitative versus Quantitative	204
IV.	Taux d'intérêt appliqués aux crédit-PME par la banque en Algérie	244

Listes des tableaux, figures et schémas

2. Liste des figures

N°	Intitulé	page
I.01	Les différentes formes d'échange et leurs caractéristiques	61
III	Evolution comparée du PIB et du total des actifs (2007/2016)	179
III	Evolution comparée du PIBHH et du total des dépôts et des crédits	179
IV.01	Le poste occupé par le responsable PME	222
IV.02	Le genre des responsable PME	222
IV.03	L'âge des responsables PME	223
IV.04	Localisation des PME	223
IV.05	Le secteur d'activité des PME	224
IV.06	Le statut juridique des PME	225
IV.07	L'âge (expérience) des PME	225
IV.08	La taille des PME selon l'effectif	226
IV.09	Nombre de banques des PME	227
IV.10	Banque principale des PME	227
IV.11	La durée de la relation bancaire des PME	228
IV.12	L'âge des banquiers	229
IV.13.	Le genre des banquiers	230
IV.14	Le niveau d'études des banquiers	230
IV.15	Formation des banquiers dans le domaine des PME (Séminaires)	231
IV.16	La position hiérarchique des banquiers (poste occupé)	231
IV.17	Banque employeur des banquiers	232
IV.18	Principaux clients entreprises de la banque	233
IV.19	Type de crédits accordés aux PME par la Banque	233
IV.20	Difficultés de la banque dans l'étude de demande de crédit PME	238
IV.21	Utilisation du <i>Scoring</i> par la Banque	239
IV.22	Influence du banquier dans la décision du crédit-PME	239
IV.23	Rationnement de crédit-PME selon la banque	240
IV.24	Facteurs de développement de la confiance entre Banque et PME	241
IV.25	Rôle de la Confiance dans la relation Banque-PME	242
IV.26	Importance de la Confiance et conditions de crédit-PME	242
IV.27	Relations interpersonnelles et échanges d'information « Soft »	243

Listes des tableaux, figures et schémas

N°	Intitulé	page
IV.28	Relations interpersonnelles et accès aux crédit-PME	243
IV.29	Relations interpersonnelles et financement relationnel	245
IV.30	Normes relationnelles et relation Banque-PME	245
IV.31	Importance des normes relationnelles et relation Banque-PME	246
IV.32	Normes transactionnelles et relation Banque-PME	247
IV.33	Importance des normes transactionnelles et relation Banque-PME	247
IV.34	Déterminants d'accès des PME au crédit bancaire	250
IV.35	Importance des déterminants d'accès des PME au crédit bancaire	251
IV.36	Demande récente de crédit par les PME	251
IV.37	Type de crédit demandé par les PME	252
IV.38	Fondements de la décision de crédit du banquier	252
IV.39	Obtention du crédit à la première demande de la PME	253
IV.40	Rencontres avec le banquier et accord de crédit	253
IV.41	Pouvoir du chargé de crédit dans la décision du crédit	254
IV.42	Nombre de rencontre par année des PME avec leurs Banquiers	255
IV.43	Critères de choix de banque principale par les PME	256
IV.44	Importance des critères de choix de banque principale par les PME	257
IV.45	Les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME.	258
IV.46	Importance des déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME	259
IV.47	Les facteurs de confiance entre Banque et PME	260
IV.48	Importance des relations interpersonnelles et accès des PME au crédit	260
IV.49	Importance des relations interpersonnelles et accès des PME au crédit	261
IV.50	Relations interpersonnelles et conditions de crédit-PME	261
IV.51	Importance des relations interpersonnelles et conditions de crédit-PME	262

Listes des tableaux, figures et schémas

3. Liste des schémas

N°	Intitulé	page
I.01	Obstacles aux relations de finance directe et justifications de l'intermédiation	15

Annexes

Annexes 01

Mr. MADOUCHE Yacine
Enseignant-Doctorant à la faculté des Sciences
Economiques, Sciences de Gestion et Sciences Commerciales
Université Mouloud MAMMERY de Tizi-Ouzou
E-mail : yacinemadouche@yahoo.fr
Tel N° : 0552 15 80 88

A Madame, Monsieur ;

.....

.....

Objet : Participation à une recherche universitaire (Thèse de doctorat) en sciences économiques

Enseignant-Doctorant à la faculté des sciences Economiques, sciences de gestion et Sciences commerciale Université Mouloud MAMMERY de Tizi-Ouzou, je prépare actuellement une thèse de doctorat en sciences économiques ayant pour thème : « La Relation Banque-PME en Algérie :les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit », sous la direction du Professeur BIA Chabane à l'université de Tizi-Ouzou et Directeur du Laboratoire de Recherche en Management des Organisations (LAREMO).

Mon objectif est d'analyser et de comprendre les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel entre Banques et PME et son impact sur les conditions de crédit.

Ce travail de recherche doctorale doit également apporter des éléments de réponses aux acteurs de terrains, notamment, les banquiers et les entrepreneurs. Mon objectif à ce niveau est d'explicitier les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit dans le cadre de la relation Banque-PME en Algérie, pour aider les deux parties à mieux se connaître, pour mieux communiquer et mieux se comprendre. Cela, dans le but de surmonter les difficultés d'accès des PME au financement bancaire.

J'ai besoin d'avoir une entrevue avec vous via notre guide d'entretien mis en ligne, afin de discuter de votre expérience sur les relations avec les entreprises. Il s'agit de mettre en évidence les éléments déterminants de la mise en place d'un financement relationnel entre Banque et PME en Algérie.

Les informations recueillies ne serviront qu'à ce travail de recherche de thèse de doctorat. Notre laboratoire garantie le caractère confidentiel des remarques et des informations fournies.

Je vous prie de croire, madame, monsieur, de bien vouloir recevoir mes salutations respectueuses.

Mr. MADOUCHE Yacine

Guide d'entretien auprès des Banques

Date de l'entrevue :/...../.....

Contenu de l'entrevue :

- Phase de présentation et description de l'interviewé;
- Questions initiales
- Phase d'écoute active sur le thème de la recherche, abordé par grandes catégories

I. Phase de présentation et description de l'interviewé :

1. Se présenter et présenter la recherche ;
2. Grandes lignes de la carrière professionnelle de l'interviewé ;
3. La nature de la fonction occupée ;

II. Questions initiales :

1. Qui sont les clients cibles de votre banque ?
 - a. Selon la taille : grandes entreprises-moyennes entreprises-petites entreprises-très petites entreprises.
 - b. Selon le secteur d'activité ?
2. Quels types de crédits votre banque accorde-t-elle le plus souvent aux PME ?

3. Quel est le rôle du chargé de crédit (conseiller financier) dans la prise de décision d'octroi de crédit aux PME ?
4. Quel est votre pouvoir d'influence de la décision d'octroi de crédit auprès des centres de prise de décision, notamment le comité de crédit agence et autres?
 - a. Pas important
 - b. Peu important
 - c. Important
 - d. Très important
 - e. Extrêmement important
5. Pouvez-vous estimer approximativement le taux de refus de demande de crédit des PME chez votre banque ?

III. Phase d'écoute active sur le thème de la recherche, abordé par grandes catégories :

1. Evaluation du dossier de demande de crédit des PME;

- a) - Le déroulement du processus ;
- b) Utilisez-vous le système de *scoring* pour évaluer les demandes de crédits des PME ?
- c) - Existe-t-il au sein de votre banque une structure chargée de production d'information interne (privée) au sujet des entreprises clientes, en particulier les PME ?
- d) – Les difficultés rencontrées ;

2. La confiance dans la relation d'emprunt avec les PME ;

- a) – Définition, composantes de la confiance ;

- b) – Comment elle se développe (durée, contacts et recommandations);
- c) – Les conséquences (accès aux crédits, conditions de crédit, garanties).
- d) Quels sont les principaux facteurs de confiance entre votre banque (vous) et les PME (entrepreneurs) ?
 - Réputation de l'entrepreneur
 - Compétence de l'entrepreneur
 - Durée de relation entre banque et PME
 - Relations amicales/familiale avec l'entrepreneur
 - Performance financière de la PME.

3. Le rôle de l'aspect relationnel dans la relation banque-PME ;

- a) – Les relations interpersonnelles avec les propriétaires-dirigeants des PME (comment se créent-elles) ;
- b) – Les relations interpersonnelles facilitent-elles la collecte des informations ? privées (informations « Soft »)? permettent-elles une meilleure évaluation de la qualité du dossier ?
- c) – Les relations interpersonnelles facilitent-elles l'accès aux crédits et dans quelles conditions ?
- d) – Les relations interpersonnelles favorisent-elles la mise en place d'un financement relationnel avec les PME ?

IV. Suggestions :

1. Croyez-vous qu'il est utile d'améliorer les modes d'octroi de crédit aux PME, si Oui, comment ?
2. Quelles suggestions formulez-vous à l'intention des dirigeants de PME ? et aux responsables politiques chargés des questions de promotion des PME en Algérie ?

Conclusion : Evoquer les points pertinents non abordés, retour sur certains points essentiels éventuellement pour des contacts ultérieurs.

Mr. MADOUCHE Yacine
Enseignant-Doctorant à la Faculté des Sciences
Economiques, Sciences de Gestion et Sciences Commerciale
Université Mouloud MAMMERY de Tizi-Ouzou
E-mail : yacinemadouche@yahoo.fr
Tel N° : 0552 15 80 88

A Madame, Monsieur ;
.....
.....

Objet : Participation à une recherche universitaire de thèse de doctorat en sciences économiques

Enseignant-Doctorant à la faculté des sciences Economiques, sciences de gestion et Sciences commerciale Université Mouloud MAMMERY de Tizi-Ouzou, je prépare actuellement une thèse de doctorat en sciences économiques ayant pour thème : « La Relation Banque-PME en Algérie :les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit », sous la direction du Professeur BIA Chabane à l'université de Tizi-Ouzou et Directeur du Laboratoire de Recherche en Management des Organisations (LAREMO).

Mon objectif est d'analyser et de comprendre les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel entre Banques et PME et son impact sur les conditions de crédit.

Ce travail de recherche doctorale doit également apporter des éléments de réponses aux acteurs de terrains, notamment, les banquiers et les entrepreneurs. Mon objectif à ce niveau est d'explicitier les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel et son impact sur les conditions de crédit dans le cadre de la relation Banque-PME en Algérie, pour aider les deux parties à mieux se connaître, pour mieux communiquer et mieux se comprendre. Cela dans le but de surmonter les difficultés d'accès des PME au financement bancaire.

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir consacrer quelques minutes pour répondre au questionnaire ci-joint. Notre laboratoire de recherche garantie le caractère confidentiel de l'ensemble des réponses reçues.

Je vous prie de croire, madame, monsieur, à l'expression de mes sentiments les plus sincères.

Mr. MADOUCHE Yacine

Université Mouloud MAMMERRI De Tizi-Ouzou
Faculté des Sciences Economiques, Sciences de Gestion et Sciences Commerciale

Questionnaire administré aux entrepreneurs (PME)

Contenu du questionnaire :

- Identification de l'entreprise (PME) et du répondant;
- Les caractéristiques de la relation Banque-PME
- Les enjeux de la relation Banque-PME et les déterminants du financement relationnel ;
- Difficultés et Suggestions

I. Identification de l'entreprise:

1. Nom et Prénom du répondant : ;.....
2. Sexe : Masculin..... Féminin.....
3. Age :.....ans
4. Le poste du répondant :
 - a. Entrepreneur.....
 - b. Gestionnaire.....
 - c. Responsable financier, comptable.....
 - d. Autres fonctions (précisez) :
5. Nombre d'année de travail au poste actuel :années
6. Expérience dans d'autres postes:.....
7. Le domaine d'études :.....
8. Le niveau d'étude :

9. Le nom de l'entreprise (PME) :.....
10. Adresse de l'entreprise:.....
11. Secteur d'activité de l'entreprise ;.....
12. Age de l'entreprise (précisez l'année de la création) :
13. Nombre d'employés de l'entreprise :
14. Chiffre d'affaires (en millions de dinars):, M/DA
15. Total du bilan de l'entreprise (en millions de dinars) :..... ;M/DA
16. Catégorie de votre entreprise :
- TPE (très petite entreprise).....
- PE (petite entreprise).....
- ME (moyenne entreprise).....
17. Taux d'endettement (Dettes/total du bilan) :%.
18. Statut juridique de l'entreprise :
- a. Entreprise individuelle....
- b. EURL.....
- c. SARL.....
- d. SNC.....
- e. Autres

II. La relation Banque-PME

II-1- Les caractéristiques de la relation Banque-PME :

1. Combien de banques ont une relation avec votre entreprise ?
- Une seule banque :.....
 - Deux banques :.....
 - Trois banques :.....
 - Quatre et plus :.....
2. Précisez les relations de votre banque principale est-elle ? :
- Une banque publique :.....
 - Une banque privée étrangère :....
3. Quelle est approximativement la durée de votre relation avec votre banque principale ?
- (.....années)

II-2- Les critères et les modalités de choix de la banque principale :

1. Quels critères de choix de votre banque principale ?

- Recommandations par des partenaires professionnels.....
- Recommandations familiales ou amicales.....
- Relations interpersonnelles.....
- Proximité géographique.....
- Compétences du banquier.....
- Confiance vis-à-vis de la banque (banquier).....

2. Quelle est l'importance de chacun de ses critères ci-après dans le choix de votre banque principale?

	Ne sais pas	Pas important	Peu important	Important	Très important	Extrêmement important
Recommandations par un partenaire professionnel						
Recommandations familiale ou amicale						
Relations interpersonnelles						
Proximité géographique						
Compétences du banquier						
Confiance vis-à-vis du banquier						

II-3- La décision d'octroi de crédit (l'accès au financement bancaire):

1. Avez-vous demandé un crédit auprès de votre banque principale dans la période récente?
 - Oui.....
 - Non.....
 - Si Non passez à la question 3.
2. Si Oui ;
 - ✓ Le crédit que vous avez demandé est-il de court terme (crédit d'exploitation) ou de long terme (crédit d'investissement) ?
 - *Court terme*.....
 - *Long terme*.....
 - ✓ Pour répondre à votre demande de crédit, pensez vous que le banquier se fonde seulement sur les documents comptables et financiers ou qu'il exploite, également d'autres informations qu'il a pu dégager pendant la période de votre relations ?
 - *Seulement les documents comptables et financiers*
 - *Les documents comptables et financiers et des jugements propres*.....
 - *Autres informations (précisez) :*
.....
.....

3. Selon votre expérience avec les banques, quelle est l'importance des facteurs cités ci-dessous à l'obtention d'un crédit de votre banque ?

	Ne sais pas	Pas important	Peu important	Important	Très important	Extrêmement important
Documents, comptables, financiers et juridiques						
Garanties						
Taux d'endettement						
Taille de l'entreprise						
Secteur d'activité						
Localisation						
Compétences du propriétaire-dirigeant						
Réseaux de relations du propriétaire-dirigeant						
Relation interpersonnelle						

4. Avez-vous obtenu le crédit dès la première demande?

- Oui.....

- Non.....

5. Combien de banque vous avez sollicité? ...(. ..)

6. Quelles démarches supplémentaires avez-vous fait pour l'obtenir ?

.....
.....
.....

7. Entre le dépôt de la demande par votre entreprise et l'annonce de la décision finale par la banque, combien de fois en moyenne rencontrez-vous votre banquier ?

.....

8. Quelle est la fréquence habituelle des rencontres entre vous et votre banquier durant l'année ?

9. Comment évaluez-vous le pouvoir du chargé de crédit (conseiller financier) de votre banque ?

- a. Décisif.....
- b. Consultatif.....
- c. Influent.....
- d. Négligeable.....

10. Entretenez vous une relation personnelle avec votre banquier ? si oui, de quel type de relation personnelle s'agit-il ?

- a. Ami ou famille.....
- b. Connaissance.....
- c. Autres.....

II-4- La confiance dans la relation Banque-PME:

1. Quel est le degré de confiance que vous accordez à votre banquier?

- a. Ne sais pas.....
- b. Pas important.....
- c. Peu important.....

- d. Important.....
- e. Très important.....
- f. Extrêmement important.....

2. Quels sont les principaux facteurs de confiance entre vous et votre banque (banquier)?

- a. Ne sais pas.....
- b. Réputation du banquier (la banque).....
- c. Compétence du banquier.....
- d. Durée de relation entre vous et votre banque.....
- e. Relations amicales/familiale avec le banquier.....

3. Quelle est l'importance d'avoir une relation personnelle avec un membre de votre banque pour obtenir du financement bancaire ?

- a. Ne sais pas.....
- b. Pas important.....
- c. Peu important.....
- d. Important
- e. Très important.....
- f. Extrêmement important.....

III. Les enjeux de la relation Banque-PME et les déterminants du financement relationnels

1. Quelle est le degré d'importance d'avoir des relations interpersonnelles avec un membre de votre banque pour l'accès à chacun des financements (crédits) suivants?

	Ne sais pas	Pas important	Peu important	Important	Très important	Extrêmement important
Crédit d'investissement						
Crédit d'exploitation						
Autorisation de découvert						

2. Quelle est l'importance de vos relations interpersonnelles avec un membre de votre banque sur les conditions de crédit suivantes?

	Ne sais pas	Pas important	Peu important	Important	Très important	Extrêmement important
Taux d'intérêt						
Montants de Garanties						
Taux de financement						
Rééchelonnement des remboursements						

3. Quelle est l'importance d'échanger des informations privées (qualitatives) avec votre banque sur les conditions de crédits suivantes?

	Ne sais pas	Pas important	Peu important	Important	Très important	Extrêmement important
Taux d'intérêt						
Montants de Garanties						

Taux de financement						
Rééchelonnement de remboursements						

4. Selon votre expérience avec les banques, quelle est l'importance de chacun des facteurs ci-après sur la mise en place d'un financement relationnel entre votre entreprise et votre banque (relation de long terme)?

	Ne sais pas	Pas important	Peu important	Important	Très important	Extrêmement important
L'échange d'informations quantitatives						
L'échange d'informations qualitatives						
Services annexes fournis par la banque (conseils)						
Compétences du banquier						
Compétences du propriétaire-dirigeant de la PME						
Confiance entre banque et PME						
Réseau de relations						
Réseau interpersonnelles						

IV. Difficultés et suggestions :

1. Votre entreprise (PME) a-t-elle rencontré des difficultés à fournir de l'information qui lui est demandée par la banque lorsqu'elle sollicite du financement ?

○ Oui :....

○ Non :...

2. Si oui ; quelle est la source de ces difficultés ?

- a. Ne pas bien comprendre les exigences des banques.....
 - b. Exigences d'informations trop compliquées.....
 - c. Autres.....
3. Croyez-vous qu'il est utile d'améliorer les modes d'octroi de crédit aux PME, si Oui, comment ?
-
-
-
-
-

4. Quelles suggestions pourriez-vous formuler à l'intention des banques ? et aux responsables politiques chargés des questions de promotion des PME en Algérie ?
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Merci, pour votre coopération.

Mr ; MADOUCHE.Y

Annexes 02

Annexe N°02.A : Tableaux des données de l'enquête Banque

Âge des banquiers		%
[20-30[6	50.00
[30-40[5	41.66
[40 et plus [1	08.33
Total	12	100

Genre des banquiers		%
masculin	7	58.33
féminin	5	41.66
Total	12	100

Niveau d'études des banquiers		%
TS	3	25.00
Licence	4	33.33
Master	5	41.66
Total	12	100

Séminaire-PME		%
oui	8	66.66
non	4	33.33
Total	12	100

Poste occupé		%
chargé d'affaires	4	33.33
chargéd'étude crédit	3	25.00
chefs-service crédit	4	33.33
directeur d'agence	1	08.33
Total	12	100

Organisme-employeur		%
banque publique	7	58.33
banque privée	5	41.66
Total	12	100

Principaux clients entreprises de la banque		%
PME	5	41.66
GE	0	00.00
GE et PME	7	58.33
Total	12	100

Principaux types de crédit accordés aux PME		%
Invest/expl	7	58.33
Invest	4	33.33
expl	1	08.33
Total	12	100

Influence du banquier dans l'octroi de crédit-PME		%
ext Imp	0	00.00
Très Imp	4	33.33
imp	6	50.00
peu imp	1	08.33
pas Imp	0	00.00
NSP	1	08.33
Total	12	100

Rationnement crédit-PME		%
[5%-10%[4	33.33
[10%-20%[1	08.33
[20%-50%[7	58.33
[50% et plus[0	00.00
Total	12	100

Utilisation du <i>Scoring</i> par la banque		%
oui	3	25.00
non	9	75.00
Total	12	100

Difficultés Bq/étude crédit pme		%
Manque d'information (étude technico-eco)	10/12	83.33
Problème d'authenticité des infos	8/12	66.66
fiabilité des infos	11/12	91.66
absence de système de notation interne	7/12	58.33

Développement de la confiance entre banque et pme		%
fréquence des contacts	6/12	50.00
la durée	10/12	83.33

Rôle de la confiance dans l'accès au crédit				
	accès au crédit	taux d'intérêt	Garantie	conseil financier
ext Imp	2	3	4	0
Très Imp	6	2	2	4
imp	3	2	2	2
peu imp	1	4	3	4
pas Imp	0	1	1	2
NSP	0	0	0	0
Total	12	12	12	12

Confiance et conditions de crédits				
	accès au crédit	taux d'intérêt	Garantie	conseil financier
ext Imp	2	3	4	0
Très Imp	6	2	2	4
imp	3	2	2	2
Cumul	11/12	7/12	8/12	6/12

Relations interpersonnelles et échange d'informations « Soft »		%
oui	8	66.66
non	4	33.33
Total	12	100

Relations interpersonnelles et l'accès des pme au crédit		%
info privées, fiscale et patrimoine	10/12	83.33
recommandations d'autres relations	8/12	66.66
renforce le lien de confiance et le capital social	11/12	91.66

Relations interpersonnelles et financement relationnel		%
oui, souvent	2	16.66
dans certains cas	6	50
dans peu de cas	4	33.33
Total	12	100

Normes relationnelles et Relation Bq-PME					
	integrite du rôle	solidarité	flexibilité	bien fondé des moyens	normes supra-contractuelles
ext Imp	3	2	4	1	1
Très Imp	1	5	2	2	1
imp	6	4	5	5	5
peu imp	1	1	0	3	5
pas Imp	1	0	1	0	0
NSP	0	0	0	1	0

L'importance des Normes relationnelles et Relation Bq-PME					
	integrite du rôle	solidarité	flexibilité	bien fondé des moyens	normes supra-contractuelles
ext Imp	3	2	4	1	1
Très Imp	1	5	2	2	1
imp	6	4	5	5	5
cumul	10/12	11/12	11/12	8/12	7/12
%	83.33	91.66	91.66	66.66	58.33

Normes transactionnelles et Relation Bq-PME					
	réciprocité	mise en œuvre du planig	réalisation de la promesse	reparation confiance et attente	création et restriction de pouvoir
ext Imp	0	0	6	2	2
Très Imp	4	5	0	7	2
imp	5	4	3	2	3
peu imp	1	2	1	0	5
pas Imp	1	0	0	0	0
NSP	1	1	1	1	0

L'importance des Normes transactionnelles et Relation Bq-PME					
	réciprocité	mise en œuvre du planig	réalisation de la promesse	reparation confiance et attente	création et restriction de pouvoir
ext Imp	0	0	6	2	2
Très Imp	4	5	0	7	2
imp	5	4	3	2	3
cumul	9/12	9/12	9/12	11/12	7/12
%	75.00	75.00	75.00	91.66	58.33

Annexe N° 02.B: Tableaux des données de l'enquête PME

Poste occupé		%
entrepreneur	34	65.38
gérant	8	15.38
responsable financier	4	07.69
autres	6	11.53
total	52	100

Genre		%
masculin	40	76.92
féminin	12	23.07
Total	52	100

Âge		%
[20-30[16	30.76
[30-40[28	53.84
[40 et plus	8	15.38
Total	52	100

Secteur d'activité		%
BTPH	22	42.30
Industries	8	15.38
Services	14	26.92
Hydrocarbures et énergies	2	03.84
autres	3	05.76
Total	52	100

Localisation		%
tizi-ouzou	30	57.69
alger	10	19.32
tipaza	4	07.69
blida	4	07.69
bejaia	2	03.84
bouira	2	03.84
Total	52	100

Statut juridique		%
Entrepris individuelle	30	57.69
EURL	4	07.69
SARL	10	19.23
SNC	8	15.38
Total	52	100

Âge de la PME		%
[1-5[7	13.46
[5-10[15	28.83
[10 et plus	30	57.69
Total	52	100

Taille selon l'effectif		%
[0-9[30	57.69
[10-49[16	30.76
[50-250[6	11.53
Total	52	100

Catégorie PME		%
TPE	30	57.69
PE	16	30.76
ME	6	11.53
Total	52	100

Nombre de banques		%
une banque	24	46.15
deux banques	12	23.07
trois banques	8	15.38
quatre banques et plus	8	15.38
Total	52	100

Banque principale		%
banque publique	38	73.07
banque privée	14	26.92
Total	52	100

Durée de la relation		%
[1-5[7	13.46
[5-10[15	28.84
[10-20[24	46.15
[20-et plus	6	11.53
Total	52	100

Critères de choix de Bq Principale		%
confiance/banque	24/52	46.15
recommandation prof	28/52	53.84
recommandation ami/famil	4/52	07.69
relations interpersonnelles	10/52	19.23
proximité géo	20/52	38.46
compétence du Bq	24/52	46.15

Degré d'importance des critères de choix de Bq Principale						
	conf/bq	rec prof	rec ami fam	rel interper	proxi geo	comp bq
ex Imp	34	4	0	2	6	24
tr Imp	8	10	2	2	14	16
Imp	6	18	12	16	24	4
peu Imp	0	8	14	10	2	1
pas Imp	2	2	10	10	2	1
NSP	2	10	14	12	4	2

L'importance des critères de choix de Bq Principale						
	conf/bq	rec prof	rec ami fam	rel interper	proxi geo	comp bq
ex Imp	34	4	0	2	6	24
tr Imp	8	10	2	2	14	16
Imp	6	18	12	16	24	4
cumul	48/52	32/52	14/52	20/52	44/52	44/52
%	92.30	61.53	26.92	38.46	84.61	84.61

Demande récente de crédit		%
oui	36	69.23
non	16	30.76
Total	52	100
Type de crédit demandé		%
LT	14	38.88
CT	22	61.11
Total	36	100
Fondement de la décision du banquier		%
doc CFJ	16/36	44.44

doc CFJ + jugement	18/36	50.00
autres infos	8/36	22.22
obtention du crédit à la 1er demande		%
oui	20	55.55
non	16	44.44
Total	36	100

Nombre de rencontre avec le banquier et accord de crédit		%
1 fois	2	05.55
2 fois	15	41.66
3 fois	4	11.11
4 fois et plus	15	41.66
Total	36	100

Nombre de rencontre avec le banquier par année		%
1 fois	00	00.00
2 fois	02	03.84
3 fois	12	23.07
4 fois	08	15.38
6 fois et plus	30	57.69
Total	52	100

Pouvoir du chargé de crédit dans la décision du crédit		%
décisif	14	26.92
influent	28	53.84
consultatif	10	19.23
total	52	100

Degré d'importance des critères d'accès au crédit-pme									
	Doc CFJ	Gart	Tx dette	taille	S. activ	Loct	compt Dr	Resax Rel	Rel interpr
ext Imp	18	14	4	6	10	4	12	10	10
tres Imp	18	14	10	22	12	6	6	6	2
Imp	10	16	26	16	10	18	18	20	18
peu imp	4	4	4	8	12	8	8	8	8
pas Imp	2	0	4	0	8	6	6	8	7
NSP	0	0	0	0	0	2	2	0	0

L'importance des critères d'accès au crédit-pme									
	Doc CFJ	Gart	Tx dette	taille	S. activ	Loct	compt Dr	Resax Rel	Rel interpr
ext Imp	18	14	4	6	10	4	12	10	10
tres Imp	18	14	10	22	12	6	6	6	2
Imp	10	16	26	16	10	18	18	20	18
cumul	46/52	44/52	40/52	44/52	32/52	28/52	36/52	36/52	30/52
%	88.46	84.61	76.92	84.61	61.53	53.84	69.23	69.23	57.69

Facteurs de confiance entre Bq-PME		%
Durée de relation	18/52	34.61
Réputation du banquier	18/52	34.61
Compétence du banquier	32/52	61.53
Relations amicales et familiales	10/52	19.23
NSP	2/52	03.84

Degré d'importance des rel intper avec Bq et accès au crédit		%
ext Imp	8	15.38
tres Imp	6	11.53
Imp	14	26.92
peu imp	4	07.69
pas Imp	16	30.76
NSP	4	07.69
Total	52	100

Importance des rel intper avec Bq et accès au crédit		%
ext Imp	8	15.38
tres Imp	6	11.53
Imp	14	26.92
Cumul	28/52	53.84

Degré d'importance des rel intper avec Bq et conditions de crédit				
	Tx d'intrêt	Garanties	montant du fin	réechel
ext Imp	0	0	0	2
tres Imp	2	4	6	12
Imp	4	12	16	12
peu imp	3	6	6	2
pas Imp	30	20	16	16
NSP	10	10	8	8

Importance des relations interpersonnelles avec Bq et conditions de crédit				
	Tx d'intrêt	Garanties	montant du fin	réechel
ext Imp	0	0	0	2
tres Imp	2	4	6	12
Imp	4	12	16	12
cumul	6/52	16/52	22/52	26/52
%	11.53	30.76	42.30	50.00

Déterminants (facteurs) de mise en place du financement relationnel								
	ech inf qat	ech inf qal	serv anxx	compt Bq	comptdr pme	confianc e	reseau rel	rel interper
ext Imp	0	0	2	8	8	8	6	6
tres Imp	8	10	4	16	18	18	18	14
Imp	24	24	26	16	14	14	12	12
peu imp	4	6	4	2	4	2	6	2
pas Imp	4	4	2	0	0	2	2	12
NSP	8	8	14	10	8	8	8	6

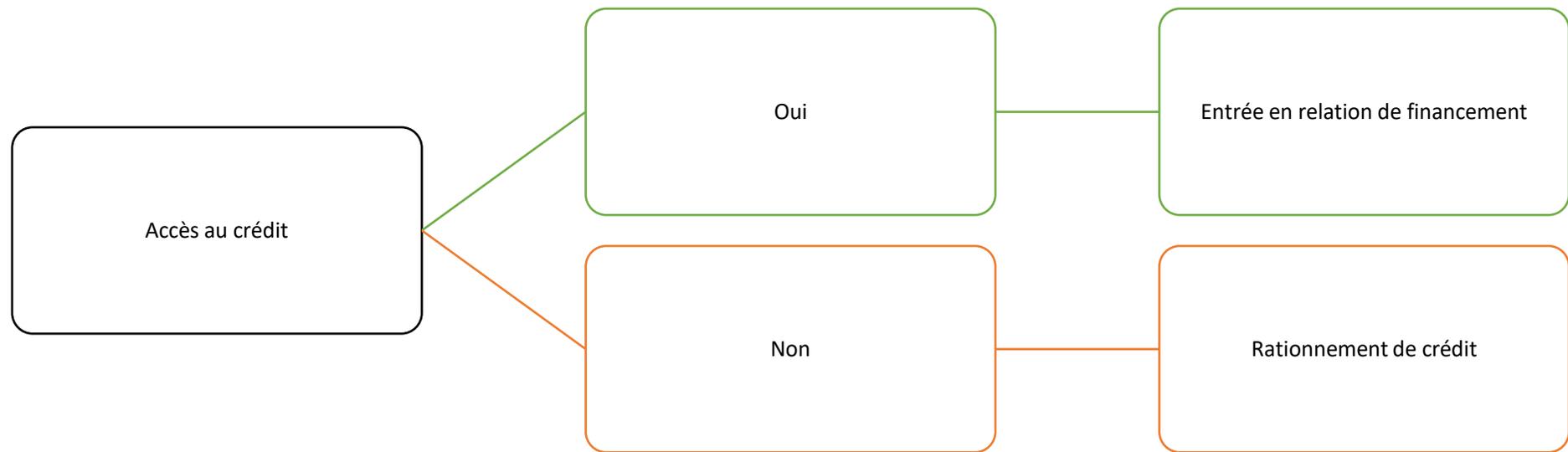
L'importance des Déterminants (facteurs) de mise en place du financement relationnel								
	ech inf qat	ech inf qal	serv anxx	compt Bq	Compt dr pme	confianc e	réseaux de rel	rel interper
ext Imp	0	0	2	8	8	8	6	6
tres Imp	8	10	4	16	18	18	18	14
Imp	24	24	26	16	14	14	12	12
cumul	32/52	34/52	32/52	40/52	40/52	40/52	36/52	32/52
%	61.53	65.38	61.53	76.92	76.92	76.92	69.23	61.53

Difficultés Info QQ		
oui	12	23.07%
non	40	76.92%
Type difficultés ifo		
exigences d'info trop compliquées	10	
ne pas comprendre les exigences de la banque	2	
autres	6	

Utilité d'améliorer relation BQ-PME		
oui	46	88.46%
non	6	11.53%
Total	52	100%

Annexes 03

Annexe N° 03 : Relation Banque-PME : Modèle d'Analyse



Relation Banque-PME: Modèle d'analyse

Entrée en relation de financement

la mise en place d'un financement relationnel

impact du financement relationnel

déterminants d'accès au crédit

critères de choix de la banque principale

déterminants

normes relationnelles

documents comptables, financiers et juridiques

garanties

taux d'endettement de la pme

la taille

le secteur d'activité

localisation (proximité géographique)

compétence du propriétaire-dirigeant de la PME

réseaux de relations

relations interpersonnelles

confiance vis à vis de la banque

recommandations professionnelles

recommandations amicales et familiales

relations interpersonnelles

proximité géographique

compétence du banquier

échanges d'informations quantitatives et qualitatives

services annexes fournis par la banque

compétence du banquier

compétence du propriétaire-dirigeant de la PME

la confiance entre Banque-PME

réseaux de relations

relations interpersonnelles

intégrité du rôle

maintien de la relation (solidarité)

flexibilité (harmonisation des conflits relationnels)

bien-fondé des moyens

normes supra-contractuelles

accès au crédit : investissement et exploitation

taux d'interêt

garanties

montant du financement

rééchelonnement des remboursements

conseil financier

Table des matières

Introduction générale	01
Chapitre I : La relation Banque-PME : Revue de littérature	12
Introduction	12
Section 1 : La problématique informationnelle dans la relation banque-PME et risque crédit : Une approche contractuelle	14
1.1. Les apports de la théorie financière des contrats	14
1.1-1 L'apport de la théorie de l'intermédiation financière.....	14
1.1-2 L'apport de la théorie de l'agence.....	16
1.1-3 L'apport de la théorie du signal.....	17
1.1-3-1 L'émission d'action	18
1.1-3-2 Le recours à l'endettement.....	18
1.1-3-3 L'autofinancement	19
1.1-4 L'apport de la théorie des coûts de transaction.....	20
1.1-4-1 La spécificité des actifs.....	20
1.1-4-2 La difficulté de mesurer la performance.....	20
1.1-4-3 L'incertitude.....	21
1.2 - Les risques liés à la relation de crédit entre banque et PME	21
1.2-1 Les risques liés à la relation de crédit du côté de la banque.....	21
1.2-1-1 L'intermédiation financière	21
1.2-1-2 Le risque lié à la relation de crédit.....	22
A- L'information asymétrique.....	23
B- La rémunération personnelle	23
C- Le transfert de richesses	23
1.2-2 Identification des risques liés à la PME	24
1.2-2-1 Le risque d'affaire.....	24
A- Le risque commercial	25
B- Le risque de gestion.....	25
C- Le risque technologique.....	25
1.2-2-2 Le risque financier	26
1.3. Les types d'asymétrie d'information, risques inhérents et mécanismes de résolutions	26
1.3-1 Asymétrie d'information ex ante, risque d'anti sélection et mécanismes producteurs d'information.....	27
1.3-1-1 Offre de contrats révélateurs par la banque	28
1.3-1-1-1 Les tests statistiques.....	28
1.3-1-1-2 Les contrats standards.....	29
1.3-1-1-3 Les garanties	29
A)- Les sûretés personnelles.....	29
B)- Les sûretés réelles.....	30
1.3-1-1-4 Le taux d'intérêt.....	30
A)- La taille de l'entreprise	30
B)- Les garanties offertes par le demandeur d'emprunt.....	31
C)- La nature du projet de financement	31
D)- La présence de la banque dans l'actionnariat de l'entreprise.....	31
1.3-1-2 L'envoi de signaux par l'entrepreneur	31

Table des matières

1.3-1-2-1 La structure financière	32
1.3-1-2-2 La structure de la propriété de l'entreprise	32
1.3-1-2-3 La politique de distribution de dividendes	32
1.3-1-2-4 La situation concurrentielle de la PME	33
1.3-1-2-5 La capacité de la PME à établir des documents prévisionnels pertinents	33
1.3-2 L'asymétrie d'information ex post, risque d'aléa moral et d'opportunisme et les mécanismes incitatifs et de contrôle	34
1.3-2-1- Les clauses restrictives ou contractuelles (convenants)	34
1.3-2-1-1 Les clauses limitant la cession d'actifs	34
1.3-2-1-2 Les clauses limitant la distribution de dividendes	34
1.3-2-1-3 Les clauses surveillant le niveau de risque des investissements	35
1.3-2-1-4 Les clauses concernant la politique de financement	35
1.3-2-1-5 Les clauses concernant l'échelonnement ou la durée de la dette	36
1.3-2-1-6 Les clauses concernant le statut de la dette	36
1.3-2-1-7 Les clauses d'information	37
1.3-2-1-8 Les garanties d'actif	37
1.3-2-1-9 La spécification de la prime du risque (taux d'intérêt)	38
1.3-2-2 Les mécanismes de contrôle	38

Section 2 : La problématique de la relation Banque-PME : Des approches nouvelles et l'apport de la théorie des conventions et la théorie du contrat social..... 45

2)-1 L'apport de la théorie des conventions et la relation Banque-PME	46
2)-1-1. Les mondes de production : SALAIS et STORPER (1993)	44
2)-1-1.1. L'émergence et identification des mondes possibles de production	44
2)-1-1.2. Les enjeux de la diversité	47
2)-2-2. Les conventions de financement : Diversité et financement bancaire des PME	49
2)-1-2.1. Incertitude et traitement de l'incertitude	50
2)-1-2.2. Conventions et relations de financement	52
2)-2- L'Apport de la théorie du contrat social et la relation Banque-PME	56
2)-2-1. La théorie du contrat social de MACNEIL	57
2)-2-1-1. Les approches classiques de l'échange	57
2)-2-1.2. Les principes théoriques des échanges relationnels	59
2)-2-2. Le Concept des « Normes » dans la théorie du contrat social de MACNEIL	61
2)-2-3. Les normes contractuelles, relationnelles et transactionnelles dans la théorie du contrat social de MACNEIL 1980	63
2)-3. L'approche de l'encastrement social dans la relation Banque-PME	67
2)-3-1. L'apport de la théorie de l'encastrement selon GRANOVETTER	68
2)-3-1-1. L'encastrement relationnel	69
2)-3-1-2. L'encastrement structural	70
2)-3-2. L'apport de la théorie de l'encastrement social et la relation Banque-PME	70
2)-3-2-1. La relation Banque-PME	71
2)-3-2-2. L'approche sociale de la relation Banque-PME	72
2)-3-2-3. L'encastrement social et la relation Banque-PME	75
2)-3-2-2. L'encastrement social et son impact sur la relation Banque-PME	79
2)-4. La confiance dans la relation Banque-PME	81
2)-4-1- Le Concept de Confiance	81
2)-4-1-1- Définitions et dimensions de la confiance	81
2)-4-1-2- Les facettes de la confiance	84
2)-4-2 Le banquier : acteur de la relation Banque-PME	86

Table des matières

2)-4-3. Le rôle de la confiance dans la relation Banque-PME	88
Conclusion	95
Chapitre II : Le financement relationnel et conditions de crédit : Revue de littérature	97
Introduction	97
Section 1 : Le financement relationnel bancaire et son impact sur les conditions de crédit	98
1)-1 Le financement relationnel bancaire : Définition et spécificités	98
1)-1-1 Définition du financement relationnel.....	98
1)-1-2 Les spécificités du financement relationnel.....	100
1)-2. Les avantages et limites du financement relationnel	100
1)-2-1. Avantages du financement relationnel	100
1)-2-2. Les limites du financement relationnel.....	102
1)-3 Le financement relationnel et l'impact pour les entreprises emprunteuses	104
1)-3-1. L'impact de l'intensité du financement relationnel sur les conditions du crédit.....	105
1)-3-1-1. Le financement relationnel et accès aux crédits.....	105
1)-3-1-2. Le financement relationnel et demande de garanties	107
1)-3-1-3. Le financement relationnel et taux d'intérêt appliqués	107
1)-3-1-4. Le financement relationnel et conditions jointes.....	109
1)-3-2. L'impact d'autres variables sur les conditions du crédit	110
1)-3-2-1. Distance physique et conditions de crédit	111
1)-3-2-2. Nombre de relations bancaires et conditions du crédit	111
1)-3-2-3. Structure concurrentielle du marché bancaire et conditions du crédit	112
1)-3-3. L'impact du financement relationnel sur la performance des entreprises	113
1)-3-3-1. Financement relationnel et performance des entreprises	114
1)-3-3-2 Participation des banques et performance des entreprises	115
Section 2 : Les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire	119
2)-1. Le financement relationnel : Confidentialité des échanges de l'information et équilibres d'investissement sous optimaux.....	119
2)-1-1. Confidentialité des échanges de l'information et comportement opportuniste de la banque.....	119
2)-1-2. Confidentialité des échanges d'informations et comportement opportuniste de l'entreprise.....	127
2)-2. Distance interne et distance externe	131
2)-2-1. Organisation de la banque et la mise en place de financement relationnel	131
2)-2-2. Eloignement du client et la mise en place d'un financement relationnel bancaire	135
2)-3. Les facteurs institutionnels.....	138
2)-3-1. Le financement relationnel et l'incitation à contrôler l'emprunteur.....	139
2)-3-2 Les restructurations bancaires et les règles prudentielles	142
2)-3-2-1. Les restructurations bancaires	142
2)-3-2-2. Vulnérabilité des banques et les règles prudentielles	145
Conclusion	148

Chapitre III : Le cadre méthodologique de la recherche.....	152
Introduction	152
Section 1 : Le terrain de la recherche	153
1.1. PME : Définition, caractéristiques et financement.....	153
1)-1-1. La petite et moyenne entreprise.....	153
1)-1-2 Le propriétaire-dirigeant de la PME.....	155
1)-1.2.1. La typologie de H.MINTZBERG (1973,1989).....	155
1)-1-2-2. Un rôle relationnel du dirigeant de PME	157
1)-1-3. Les différents types de proximité et la finance des PME	158
1)-1-3-1. La proximité spatiale et la relation Banque-PME	160
1)-1-3-2. La proximité patrimoniale et la relation Banque-PME.....	161
1)-1-3-3. La proximité informationnelle et la relation Banque-PME.....	162
1)-1-3-4. La proximité temporelle et la relation Banque-PME	163
1)-2. Les PME algériennes : états des lieux	163
1)-2-1. La PME algérienne	165
1)-2-1-1. La Définition de la PME en Algérie.....	165
1)-2-1-2. Les dispositifs et programmes d'appui à la promotion des PME en Algérie.....	166
1)-2-1-3 Les principales caractéristiques et contraintes des PME algériennes.	168
A)- Les caractéristiques de la PME algérienne	168
B)- Les contraintes liées à la création et au développement des PME en Algérie	170
1)-3. Le système bancaire algérien : état des lieux.....	173
1)-3-1. La physionomie actuelle et les principales caractéristiques du système bancaire algérien	174
A). Le secteur bancaire public.....	177
B). Le secteur bancaire privé à capitaux internationaux	179
C)- Les principales caractéristiques du secteur bancaire et financier algérien	180
3)-1-2 Le financement bancaire de l'économie	183
A)- Les ressources collectées	183
B)- Crédits distribués.....	185
Section 2 : Problématique, hypothèses et méthodologie de la recherche	190
2)-1 Problématique et hypothèses de la recherche	190
2)-1-1 Formulation de la problématique de recherche	190
2)-1-2 Formulation des hypothèses ou axes de la recherche	191
2)-1-2-1. L'accès des PME au financement bancaire et rationnement de crédit.....	192
2)-1-2-2. Les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME	192
2)-1-2-3. L'impact du financement relationnel bancaire sur l'accès des PME au crédit	193
2)-1-2-4. L'impact du financement relationnel bancaire sur les conditions de crédit des PME.....	193
2)-2. Méthodologie de la recherche	195
2)-2-1. Pôles épistémologiques et paradigmes de la Recherche.....	196
2)-2-1-1. Le Paradigme Positiviste	196
2)-2-1-2. Le Paradigme Constructiviste	197

Table des matières

2)-2-2. Le Pôle Méthodologique	198
2)-2-2-1. Méthodologie qualitative versus méthodologie quantitative	199
2)-2-2-2. Le choix de la méthodologie qualitative	202
2)-2-3. Le Pôle Technique	204
2)-2-3-1. Détermination de la population et choix d l'échantillon	206
2)-2-3-1-1. Les différentes méthodes d'échantillonnage.....	206
2)-2-3-1-2. La taille de l'échantillon	208
2)-2-3-2. Méthodologie de collecte des données.....	209
2)-2-3-2-1. Les outils de collecte des informations secondaires	211
2)-2-3-2-2. Les outils de collecte des informations primaires.....	211
A)- L'enquête par guide d'entretien.....	211
A)-1 L'entretien non directif	212
A)-2 L'entretien semi-directif	212
A)-3 L'entretien structuré.....	213
B)- L'enquête par questionnaire	215
Conclusion	217
Chapitre IV : Présentation, analyse et discussion des résultats des deux enquêtes auprès des banquiers et des PME	218
Introduction	218
Section 1 : Les caractéristiques des échantillons retenus (banquiers et PME).....	218
1)-1. Les caractéristiques de l'échantillon des PME et leurs dirigeants.....	218
1)-1-1 Le poste occupé par le responsable des PME.....	219
1)-1-2- Le genre des responsables des PME	219
1)-1-3- L'âge des responsables des PME	220
1)-1-4- Localisation des PME.....	220
1)-1-5- Secteur d'activité des PME	221
1)-1-6- Statut juridique des PME.....	222
1)-1-7- L'âge (expérience) des PME	222
1)-1-8- La taille des PME selon l'effectif.....	223
1)-1-9- Nombre de banque : mono-bancarisation et multi-bancarisation des PME.....	224
1)-1-10- Banque principale : entre banques publiques et banques privées	224
1)-1-11- La durée de la relation bancaire des PME.....	225
1)-2. Les caractéristiques de l'échantillon des banquiers	226
1)-2-1. L'âge des banquiers	226
1)-2-2. Le genre des banquiers	227
1)-2-3. Niveau d'études des banquiers	227
1)-2-4. Formation des banquiers dans le domaine des PME	228
1)-2-5. Poste occupé par les banquiers (position hiérarchique).....	228
1)-2-6. Banque employeur des banquiers interviewés.....	229
1)-2-7. Principaux clients entreprises de la Banque	230
1)-2-8. Type de crédits accordés aux PME par la Banque	230
Section 2 : Présentation, analyse et discussion des résultats.....	231
2)-1. Résultats de l'enquête auprès des banquiers : Le financement relationnel du point de vue Bancaire	231
2)-1-1. L'accès des PME algériennes au crédit bancaire et rationnement.....	231
2)-1-1-1. Processus d'évaluation des demandes de crédit des PME par la Banque	231
2)-1-1-2. Les difficultés d'accès des PME au crédit bancaire	233

Table des matières

2)-1-1-3. Le rationnement de crédit des PME	235
2)-1-2. La relation Banque-PME et la mise en place du financement relationnel : déterminants et normes	236
2)-1-2-1. Les déterminants de la mise en place du financement relationnel entre Banque- PME	236
2)-1-2-2. Les normes relationnelles et la relation Banque-PME	240
2)-1-3. De la nécessité d'amélioration des modes d'octroi des crédits aux PME selon les Banquiers	243
2)-1-4. Suggestions des banquiers relatives à la question de la promotion des PME en Algérie	243
2)-2. Résultats de l'enquête auprès des PME : Le financement relationnel du point de vue des PME (entrepreneurs).....	245
2)-2-1. L'accès des PME algériennes au crédit bancaire et rationnement.....	245
2)-2-1-1. Les déterminants d'accès des PME au crédit bancaire.....	245
2)-2-1-2. Le rationnement de crédit des PME	246
2)-2-2. La relation Banque-PME et la mise en place du financement relationnel	250
2)-2-2-1. Les critères de choix de la banque principale par les PME.....	251
2)-2-2-2. Les déterminants de la mise en place d'un financement relationnel bancaire des PME	253
2)-2-2-3. Les facteurs de confiance dans la relation Banque-PME	255
2)-2-2-4. Les relations sociales et accès des PME au crédit bancaire	255
2)-2-2-5. Les relations sociales et conditions de crédit	256
2)-2-3. De la nécessité d'amélioration des modes d'octroi des crédits aux PME selon les PME	257
2)-2-4. Suggestions des responsables des PME relatives à la question de la promotion des PME en Algérie	258
2)-3. Analyse et discussion des résultats des deux enquêtes (Banque et PME).....	259
2)-3-1. La validité des résultats	259
2)-3-2. Discussions des résultats	260
Conclusion	267
Conclusion générale.....	271
Bibliographie	
Liste des tableaux , figures et schémas	
Annexes	
Table des matières	

Résumé :

Dans le cadre de la relation Banque-PME, caractérisée par une asymétrie d'information exposant les PME au risque du rationnement de crédit, nous proposons l'exploration des déterminants de la mise en place d'un financement bancaire dans le contexte algérien caractérisé par une structure du marché bancaire spécifique dominée par les banques publiques et des évolutions récentes très marquées par son ouverture aux banques privées à capitaux étrangers. Notre perspective est portée sur des éléments d'ordre qualitatifs, à savoir les relations sociales et la confiance entre les acteurs de la relation Banque-PME, à savoir le banquier et le propriétaire-dirigeant des PME. Ces interactions permettent l'échange d'informations non formalisées (privées), condition nécessaire à l'instauration d'un climat de confiance et, donc, faciliter l'accès au crédit avec de meilleures conditions. Sur le plan théorique, notre analyse s'inscrit dans la continuité des études portant sur les problématiques de financement des PME. Après avoir souligné l'insuffisance des approches contractuelles, nous mobilisons de nouvelles approches fondées sur les apports de la théorie des conventions, la théorie du contrat social, la théorie de l'encastrement social et le concept de la confiance pour mieux appréhender la relation Banque-PME. Sur le plan méthodologique, l'étude consiste en une double enquête exploratoire menée auprès de deux échantillons composés de 12 banquiers et de 52 PME. L'enjeu est de montrer dans le cadre d'un financement relationnel, la pertinence des déterminants de compétences des acteurs, de relations sociales et confiance, en tant que référentiel à la problématique d'accès des PME au crédit bancaire avec de meilleures conditions.

Mots clés : Relation Banque-PME, Accès au crédit, Rationnement de crédit, Conditions de crédit, Compétences, Relations sociales, Confiance, Algérie.

Summary :

In the context of the Bank-SME relationship, characterized by asymmetric information exposing SMEs to the risk of credit rationing, we propose the exploration of the determinants of the establishment of bank financing in the Algerian context characterized by a specific banking market structure dominated by state-owned banks and recent developments marked by its opening up to private banks with foreign capital. Our perspective is focused on qualitative elements, namely social relations and trust between the players in the Bank-SME relationship, namely the banker and the owner-manager of SMEs. These interactions allow the exchange of non-formalized (private) information, a necessary condition for establishing a climate of trust and, therefore, facilitating access to credit with better conditions. On the theoretical level, our analysis is in line with studies on SME financing issues. After underscoring the inadequacy of contractual approaches, we mobilize new approaches based on the contributions of the theory of conventions, the theory of the social contract, the theory of social embedding and the concept of trust to better understand the relationship Bank -PME. On the methodological level, the study consists of a double exploratory survey conducted with two samples made up of 12 bankers and 52 SMEs. The challenge is to show, in the context of relational financing, the relevance of the determinants of actors' skills, social relations and trust, as a reference to the problem of SME access to bank credit with better conditions.

Key words: Bank-SME relationship, Access to credit, Credit Rationing, Credit conditions, Skills, Social relations, Trust, Algeria.