



## Le rôle de la confiance dans la décision d'octroi de crédit bancaire aux PME marocaines: D'une relation de transaction à l'approche relationnelle

---

**Majda ALAOUI**

Enseignante-Chercheur

Ecole Nationale de  
Commerce et de Gestion

Université Mohammed 1er –  
Oujda, Maroc

---

**Youssef BOULAHBACH**

Docteur en sciences  
économiques, Faculté de droit  
et sciences économiques

Université Mohammed 1er  
Directeur du Centre d'affaires  
du Crédit du Maroc - Oujda

---

### Résumé

Le marché du crédit est caractérisé par le paiement qui se fait de manière différée, à travers la promesse de remboursement. L'incertitude y occupe une place importante et joue un rôle prépondérant. L'obtention de financement est particulièrement difficile pour les PME considérées comme risquées. Pour réduire cette incertitude, les banques ont défini des méthodes instrumentales d'évaluation qui doivent permettre d'appréhender le risque en s'appuyant essentiellement sur des éléments économique-financiers. Ces éléments objectifs ont montré leurs limites, eu égard aux nombreuses crises que le monde financier a connu au cours de ces dernières années. Cette situation conduit les conseillers bancaires à s'intéresser aux éléments subjectifs en intégrant les réseaux sociaux et essayant d'établir des liens de confiance afin d'accumuler du capital social.

Si de nombreux travaux ont étudié la relation marchande, le domaine de la transaction à crédit demeure moins exploré. Nous allons discuter la pratique de l'octroi du crédit aux PME marocaines, et plus particulièrement l'apport de l'encastrement social. L'objet de cet article est de s'interroger sur l'essence même de la corrélation entre la confiance et l'octroi de crédits aux PME. Théoriquement, l'article s'appuie sur les concepts sociologiques de réseau social et celui de la confiance. Empiriquement, nous vérifions les hypothèses émises à l'appui de questionnaires et interviews, aussi bien auprès des chefs d'entreprises que des conseillers bancaires.

**Mots clés :** *Relation Banque-PME, octroi de crédit, asymétrie d'information, confiance, capital social, encastrement social.*

# Le rôle de la confiance dans la décision d'octroi de crédit bancaire aux PME marocaines: D'une relation de transaction à l'approche relationnelle

Le marché du crédit est caractérisé par le paiement qui ne se fait pas simultanément à l'échange, mais de manière différée, à travers la promesse de remboursement. L'incertitude y occupe donc une place importante et joue un rôle prépondérant.

L'obtention de financement est particulièrement difficile pour les PME qui ne sont pas en possession de sûretés suffisantes et qui ne disposent pas de référence établie. Ainsi, une PME nouvellement créée ayant un besoin de financement externe, met la banque en situation d'asymétrie d'information. La décision d'octroi de crédit par une banque correspond à une prise de risque.

Pour réduire cette incertitude, les banques ont défini des méthodes instrumentales d'évaluation qui doivent permettre d'appréhender le risque à partir d'éléments objectifs. S'appuyant essentiellement sur des éléments économique-financiers, ces éléments objectifs ont montré leurs limites, eu égard aux nombreuses crises que le monde financier a connu au cours de ces dernières années. Cette situation conduit les banques à s'intéresser aux éléments subjectifs, qui pourraient expliquer que dans des circonstances identiques, certaines entreprises bénéficient de la confiance de la banque et obtiennent régulièrement des crédits, alors que d'autres n'y parviennent pas.

Pour se procurer des informations indispensables à l'évaluation et à la réduction de l'asymétrie d'information, les conseillers bancaires et les agents de crédit tentent d'intégrer des réseaux sociaux et essaient d'établir des liens de confiance afin d'accumuler du capital social, conscientes de l'importance d'une évaluation sociale des risques.

Si de nombreux travaux ont étudié la relation marchande, le domaine de la transaction à crédit quant à lui demeure moins exploré. Le fondement du crédit ne se contente pas que d'un lien ponctuel et isolé entre deux individus mais surtout d'une collaboration destinée à se poursuivre de manière plus ou moins durable. De même, il n'est pas non plus possible qu'elle se construise en dehors des normes sociales et juridiques.

Nous allons discuter la pratique de l'octroi du crédit aux PME marocaines, et plus particulièrement l'apport de l'encastrement social. L'objet de cet article est de s'interroger sur l'essence même de la corrélation entre la confiance et l'octroi de crédits aux PME.

Le cadre théorique expose la migration d'une relation purement transactionnelle vers une relation bancaire socialement encadrée, fondée sur la confiance en termes de normes et de réseaux. Théoriquement, l'article s'appuie sur les concepts sociologiques de réseau social de Granovetter et celui de la confiance, qui vont nous aider à développer un cadre d'analyse au profit de la normalisation des transactions relatives aux crédits.

Empiriquement, nous vérifions les hypothèses émises à l'appui de questionnaires et interviews, aussi bien auprès des chefs d'entreprises, des conseillers bancaires (chargés d'affaires et analystes) que des décideurs (délégués et directions de crédits).

## 1. Cadre théorique

L'asymétrie informationnelle serait à l'origine de l'incertitude dans les transactions de financement bancaire des PME. Des solutions pourraient provenir de la sociologie économique par l'instauration de la confiance entre les parties prenantes.

### 1.1 La PME et le désordre informationnel dans la relation bancaire

Selon la vision transactionnelle<sup>1</sup>, les relations sont abordées dans leur répétition sans tenir compte de la continuité ni des caractères socio-relationnels. Elles ne sont pas appréhendées dans leur ensemble et la confiance n'y trouve pas sa place (Ring et Van de Ven, 1994).

L'approche relationnelle est une nouvelle approche née du marketing relationnel. La relation<sup>2</sup> et sa gestion apparaissent comme un système à double sens dans lequel s'opère de façon continue des adaptations et des ajustements.

Par ailleurs, la dimension sociale a pris de l'importance. D'après Granovetter (1992), les rapports sociaux encastrent les relations économiques. Des relations qui perdurent dans le temps, peuvent être expliquées par l'intégration sociale de liens affectifs, de confiance et de satisfaction. Dans le but de l'obtention d'avantages personnels, des relations de confiance s'opèrent de manière naturelle venant des individus tout en évitant les mauvais actes, leur notoriété pour les négociations futures dépendant des actes accomplis.

La notion d'encastrement se distingue comme étant le noyau de la nouvelle sociologie économique (Steiner, 2002). Granovetter a repris la pensée d'encastrement de Polanyi (1983). Il considère que l'action économique subsiste tout en étant encadrée dans le milieu de réseaux de relations personnelles (Granovetter, 2000). L'encastrement consiste en l'insertion, dans le monde de financement des PME, d'un ensemble hétérogène de lois sociales, politiques et culturelles, soutenu par la mise à disposition des fonds par les établissements bancaires pour concrétiser des échanges économiques prometteurs et pérennes. L'investigation de Granovetter forme une des branches qui constituent la Nouvelle Sociologie Economique (NES). Pour cela, elle se base sur trois fondements généraux qui, une fois regroupés, lui confèrent un caractère théorique unique :

« 1- l'action économique est une forme d'action sociale,  
2- l'action économique est socialement située ou encadrée,  
3- les institutions économiques sont socialement construites, on peut les concevoir comme des "réseaux sociaux figés " (Swedberg et Granovetter, 2001).

Justifier l'existence de systèmes informels de circulation de l'information et de régulation sociale, est l'une des contributions de la sociologie économique. Des réseaux sociaux favorisant l'accomplissement de transactions dans des situations où le doute ne peut pas être diminué de façon formalisée, sous-tendent cette régulation sociale.

Le lien social forme un système plus efficace pour la coordination économique par rapport au lien contractuel, et vient couvrir les déficits du marché, dans le cas où la situation est

<sup>1</sup>-La théorie des coûts de transaction, la théorie de la dépendance des ressources et éventuellement la théorie de l'intermédiation financière forment l'approche transactionnelle.

<sup>2</sup>-Le client de la banque.

incertaine (Granovetter, 1985, 2005).

Dans ce cadre, et conformément à la théorie de l'encastrement social en terme de confiance et parole de l'acteur, la relation bancaire est fondée sur le relationnel et peut revêtir des dimensions interpersonnelles. Les informations obtenues diminuent le doute lorsque les agents économiques font appel à leurs réseaux sociaux préalablement à l'échange. La relation bancaire va connaître une migration vers une relation sociale permettant d'envisager une évaluation des risques autre que sur la base d'éléments objectifs<sup>3</sup>.

D'ailleurs, la valeur du lien social présente entre les acteurs, avant l'échange pour formaliser une opération, est reconnue par le droit des contrats, avec la notion d'*Intuitu Personae*<sup>4</sup>: dans une transaction contractuelle, la personne engagée dans le contrat ou ses comportements fondamentaux conditionnent la conclusion et la réalisation du contrat.

Plusieurs interrogations sur la dynamique des réseaux sociaux sont encore d'actualité en dépit des nombreuses études dans divers domaines des sciences sociales : Quelles sont les origines de ces réseaux? Comment les agents construisent-ils des liens sociaux? En quoi les institutions interviennent-elles dans le processus d'accumulation du capital social par les agents? Ces réflexions nous amènent à observer la théorie de la confiance.

## 1.2 La théorie de la confiance

C'est la disparition de la confiance sur le plan économique qui a de nouveau révélé son rôle social non négligeable. Williamson (1986) a voulu analyser le concept de *trust* dit confiance. Afin d'approfondir la notion de confiance, il est nécessaire, tel que Coleman (1990) le précise, que l'acteur ait une confiance par rapport à un autre acteur (*trustor*). Même s'il ne détient qu'une vague information sur ce dernier, il mise de façon rationnelle sur le fait que le bénéfice estimé est plus important que la perte.

Nous pouvons reproduire ce cas en mettant en relief trois phases dans une transaction économique, plus exactement dans une transaction bancaire. Ces trois phases sont la phase de contact, la phase de contrat et la phase de contrôle. Pour la première phase, les acteurs recueillent surtout les informations fiables concernant leur interlocuteur. Dans la deuxième phase, les deux parties débattent de l'intérêt de la transaction pour eux (division des bénéfices). Pour la troisième phase, les deux parties tiennent à contrôler l'accomplissement de l'entente. Ces démarches incluent un coût inhérent. Ce dernier peut tout à fait être réduit dans le contexte où la confiance informelle (*informal trust*) et formelle (*formal trust*) entre les deux parties augmenteraient (Butter, Mosch 2003)<sup>5</sup>.

<sup>3</sup>- Bontempo et al. (1997) fait remarquer que les modes cognitifs d'analyse du risque varient d'un pays à l'autre. Une conclusion qu'il a tirée après observation des chinois, des américains, des taiwanais et des hollandais. Lane et Quack (1999) démontrent que la gestion, et surtout la perception du risque attachée au financement des PME, divergent considérablement d'une nation à une autre. Notons que cette conclusion ressort d'une étude de comparaison sur le financement bancaire des PME en Allemagne et en Grande Bretagne. Si les banquiers britanniques limitent l'octroi de crédits avec une rentabilité assurée tout en ayant une perception élevée du risque, les allemands par contre attribuent abondamment de crédits à long terme se référant aux informations qualitatives seulement. A cet effet, ils ne redoutent pas le partage du risque de crédit auprès de leur client. Ces distinctions résultent principalement d'une forte interactivité entre les acteurs du système bancaires et financiers et les acteurs ayant des contextes socioculturels ancrés.

<sup>4</sup>-En fonction de la personne

<sup>5</sup>-Cette distinction est faite entre la confiance fondée sur des accords légaux (*formal trust*) et la confiance fondée

### **1.3 Hypothèses de recherche**

Hypothèse 1 : Les risques encourus par la banque dans ses activités d'octroi de crédit peuvent être maîtrisés si les méthodes d'évaluation de ces risques sont améliorées.

Hypothèse 2 : La banque peut mettre en place une évaluation sociale des risques correspondant à l'acquisition d'informations dans le cadre de relations informelles fondées sur la confiance.

Hypothèse 3 : La spécificité de l'activité bancaire justifie une relation de confiance établie afin de collecter des informations qui doivent permettre d'améliorer la prise des décisions.

Hypothèse 4 : Les conseillers bancaires accumulent du capital social en dépassant des relations strictement professionnelles avec les emprunteurs pour développer des relations informelles.

Hypothèse 5 : Le comportement professionnel du dirigeant de la PME est révélateur de son expertise, sa capacité d'analyser et de se projeter dans l'avenir. C'est cette cohérence entre les facteurs identifiant la PME et son dirigeant qui déclenche la motivation d'accompagner son projet.

Hypothèse 6 : La qualité du capital social de l'évaluateur influence la qualité de l'évaluation sociale des risques et la réduction de l'asymétrie d'information.

## **2. Méthodologie**

### **2.1. Enquête et méthode d'analyse**

#### **2.1.1 Présentation de l'enquête**

Notre recherche porte sur la construction de la confiance et sur la prise de décision optimale de crédit. Elle essaye de faire en sorte que le rôle de l'encastrement social soit explicité en vue de la maximisation de l'octroi de crédit.

Les hypothèses de notre recherche ont été élaborées à partir d'un fichier regroupant des cas vécus<sup>6</sup>. Notre démarche consiste en un aller-retour constant entre le terrain et la théorie. C'est au fur et à mesure des questionnaires et interviews que les hypothèses s'affinent et se consolident ou à l'inverse se réfutent ou s'avèrent incomplètes, impliquant leur reformulation ou leur remise en cause.

Le questionnaire et le guide d'entretien se modifient donc à mesure que la grille d'analyse devient complexe.

---

sur des motivations intrinsèques (*informal trust*).

<sup>6</sup>-L'un des auteurs de cet article est cadre dans une banque de la place.

### 2.1.2 Échantillon et méthode d'analyse

Nous avons conçu :

- un questionnaire semi-directif pour les entreprises afin d'approfondir le rôle de l'information et l'accès aux crédits, à savoir les conditions, les garanties, le rôle du réseau, la confiance, etc.
- un questionnaire destiné aux conseillers et chargés d'affaires des banques afin de déterminer l'exigence informationnelle, l'exigence en documents, l'exigence de garanties, le rationnement, le rôle de la confiance.
- des interviews avec les décideurs et analystes financiers au sein des banques sur la base du fichiers des cas vécus pour analyser les cas qui ne méritaient pas le crédit sur le plan information objective, mais ont bénéficié des crédits eu égard à la relation de confiance et d'encastrement social.

En marge des questionnaires distribués, l'interlocuteur régional est invité à raconter certaines de ses expériences antérieures, dans le cadre des objectifs et en cohérence avec les thèmes de la recherche. En pratique, l'enquêteur dispose d'un guide d'entretien qui récapitule les principaux thèmes généraux qu'il souhaite voir abordés par l'enquêté (explication des difficultés, conséquences des difficultés, relation à la banque, etc.).

L'intérêt est de restituer un objet social, dans notre cas la construction d'une relation encadrée socialement, à partir des expériences livrées par les personnes rencontrées (dirigeants de PME, analystes, banquiers...).

- Il existe au Maroc 48.271 PME. Nous nous sommes adressés aux PME industrielles clientes des banques enquêtées<sup>7</sup> et dont les caractéristiques répondent à nos attentes:

- une entreprise est classée PME si l'effectif permanent ne dépasse pas 200 personnes,
- au cours des deux derniers exercices, l'entreprise réalise soit un chiffre d'affaires annuel hors taxes n'excédant pas 75 MDh, soit un total de bilan annuel n'excédant pas 50 MDh.
- leur chiffre d'affaires est supérieur ou égal à 5MDH (Minimum géré par les Centre d'Affaires).

Nous avons reçu 250 réponses des PME établies sur l'ensemble du territoire national qui répondent aux critères connus, soit 0.5%.

- Pour les interviews, le nombre d'agences bancaires est de 150 agences choisies au hasard sur un nombre total 5.121, représentant les banques suivantes : BMCI, BMCE, Banque Populaire, CIH, Attijariwafa Bank, Crédit du Maroc, SGMB et le Crédit Agricole, répondant aux critères suivants :

- Ayant une segmentation marketing dédiée aux PME soit dans une structure à part (les Centres d'Affaires), soit les agences à vocation PME.
- Ayant des conseillers crédits qualifiés pour gérer les PME.

<sup>7</sup>-Si on ne prend que les deux grandes banques AWB et la BP chacune à part, leur Centre d'Affaires et Agences PME n'excèdent pas 40 structures en Chiffre d'Affaires chacune, le CDM en possède 10, la BMCE 15, la BMCI et la SG 8 chacune. Le reliquat de l'échantillon sont des agences PME y compris celles des banques étatiques ou spécialisées telles le CIH et le CA du Maroc.



Pour contacter notre échantillon, nous avons choisi parmi les 4 alternatives en fonction du périmètre géographique des entreprises sélectionnées: Questionnaire par e-mail, Entretien personnel, Interview par téléphone, Questionnaire postal.

Quantitativement, les échantillons ne sont pas représentatifs, mais il s'agit d'analyser les comportements. Donc les données qualitatives recueillies sont extrapolables pour mener les analyses et vérifier les hypothèses.

## 2.2 Analyse des résultats

### 2.2.1. La relation banque-PME vue par les responsables des PME

Nous analysons dans ce volet la relation banque-PME du point de vue des responsables des PME.

#### - Les caractéristiques du financement du projet/création

- Quelle est la part du crédit bancaire dans le financement des projets?

**Tableau 01. Le financement du projet ou de la création de la PME**

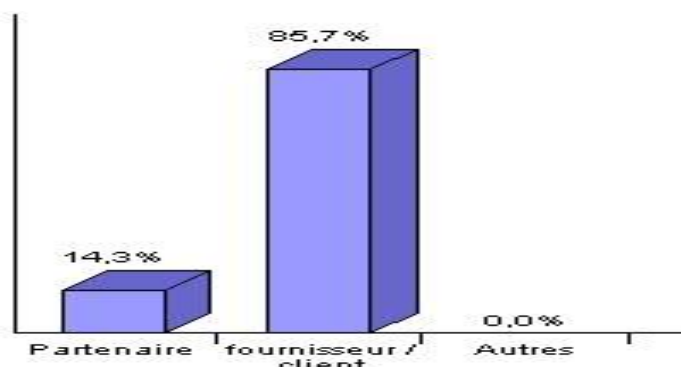
<b>Appui de la Banque</b>	<b>34</b>	<b>13,60%</b>
<b>Crédit bancaire</b>	<b>43</b>	<b>17,20%</b>
<b>Crédit jeune promoteur</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Apport personnel</b>	<b>143</b>	<b>57,20%</b>
<b>Autres (à préciser)</b>	<b>30</b>	<b>12%</b>
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Lors de la création, une grande partie des PME nous a informé de l'inefficacité des crédits bancaires, ce qui les pousse à avoir recours à leurs propres moyens de financement, dont des apports personnels: 57,2% contre 12%, 13,6% et 17,2% pour les autres moyens, nous montrent formellement que plus de la moitié des PME se dirigent vers l'autofinancement pour satisfaire leurs besoins lors de la création de l'entreprise.

- À la question: Que pensez-vous de la banque comme source de financement?

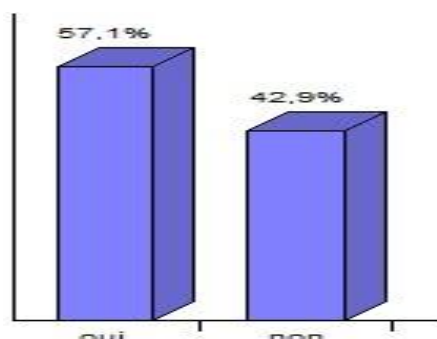
Nous avons eu les qualifications : (i) Efficace ; (ii) Inefficace ; et (iii) Derniers recours. Voici les réponses : la moitié des PME a déclaré que le financement de la banque est efficace. Aucune entreprise n'a pourtant déclaré inefficace, mais la réponse « derniers recours » signifie qu'il y a une asymétrie d'information qui empêche les banques de rendre les meilleurs services et d'offrir les meilleurs produits aux PME.

- Par ailleurs, selon les explications fournies par les PME, la banque est plutôt un fournisseur/client au lieu de jouer le rôle de partenaire. Voici la répartition des réponses :

**Figure 01. Réponses des PME par rapport à leur classification de la banque**

Cette analyse nous montre que pour plus de 85% des PME, c'est une relation fournisseur/client caractérisant leurs affaires avec leurs banques.

Cependant, cette analyse montre un léger changement lorsque qu'il leur est demandé le degré de satisfaction de la demande de crédit auprès des banques :

**Figure 02. Réponses des PME selon leur satisfaction de la demande de crédit**

Lors des échanges avec quelques dirigeants des PME, nous avons enregistré une certaine satisfaction des différents modes de financement proposés par les banques. La liste de l'offre bancaire est étendue et variée<sup>8</sup>.

- En ce qui concerne le comportement relationnel des PME avec la banque, il s'agit d'analyser la multibancarité. Nous avons voulu faire ressortir la fréquence de changement de banque. Ce faisant, nous voulions tester la fidélité des PME à la banque quelles que soient les conditions. Les réponses sont synthétisées comme suit :

**Tableau 02. Répartition des réponses obtenues des PME sur la multibancarité**

	Nombre PME	Fréquence de changement
OUI	179	71,40%
NON	71	28,60%
Total	250	100%

D'après nos résultats, il est constaté que les PME expriment leur préférence claire pour la

<sup>8</sup>-Nous reconnaissons les mêmes types de crédits et services, mais ils sont présentés sous différentes formes ou différentes appellations.



multibancarité. Les PME tendent à renforcer leurs chances d'obtenir le financement bancaire le plus avantageux. La proportion des entreprises multi-bancarisées est importante (71.4%).

- Concernant le processus d'octroi de crédit, les réponses ont montré que certaines PME le considèrent comme un obstacle 57,1%.

- Dans la rubrique : comportement relationnel, nous avons identifié les critères de choix de la banque. Les résultats se présentent comme suit :

**Tableau 03. Répartition des PME enquêtées selon les critères de choix de la banque**

Taux d'intérêt moins élevé	46,00%	115
Moins de garanties exigées	6,40%	16
Nombre de formule de crédits proposés	10,40%	26
Qualité de service	30,40%	76
Connaissance	6,80%	17
Total	100,00%	250

Selon les réponses obtenues à l'issue de l'enquête, les deux critères de choix d'une banque sont les taux d'intérêt de l'ordre de 46% et la qualité des services de l'ordre de 30%. Le nombre de formules proposées par les banques ne pose plus de problème, puisque l'ensemble des banques offrent des formules identiques pour le financement à court et à moyen terme. Le faible pourcentage des PME qui choisissent la banque selon le critère « moins de garanties » de l'ordre de 6,4%, peut signifier que les PME sont prêtes à affronter les exigences de la banque quant aux garanties.

La connaissance d'une personne qui travaille à la banque n'est pas un critère très prisé.

Toutefois, nous avons insisté sur l'attitude des PME à propos des garanties. La plupart ont répondu que l'exigence de la banque est bien fondée eu égard à l'aspect prudentiel de celle-ci. Les réponses obtenues sont réparties comme suit : oui à 28,60%, non à 71,40%.

- Quand nous évoquons la perspective de développement de l'entreprise par un financement bancaire, les résultats sont comme suit :

42,46% des PME contre 57,14% sont convaincues du soutien de leur banque dans le développement de leurs activités. En effet, les résultats de l'enquête exposent un chiffre non négligeable de PME qui ont tendance à écarter l'entrée de capitaux extérieurs, du fait qu'elles perçoivent le coût trop élevé comparé à celui d'un emprunt. Les PME pensent en effet, que l'endettement coûte moins cher. Cependant, les remboursements se font à taux fixe sur des périodes assez longues et le montant des intérêts constitue une charge déductible.

- Lorsque nous avons posé la question aux PME, à propos du rôle que devrait avoir la banque, nous avons obtenu les réponses suivantes: la banque est sollicitée pour mettre en place un département spécifique chargé des affaires des PME (Centre d'affaires, agence entreprises), dirigé par des cadres professionnels avec une bonne connaissance des techniques bancaires et de la situation des PME marocaines, pour mieux gérer les relations avec cette catégorie sensible d'entreprises.

## 2.2.2 Les appréciations des responsables des agences bancaires enquêtés

Nous exploitons ici les réponses des questionnaires et interviews auprès des directeurs des centres d'affaires, des directeurs d'agences-entreprises ainsi que des chargés d'affaires, analystes et conseillers bancaires PME.

### 2.2.2.1 Les questions relatives à l'octroi de crédit

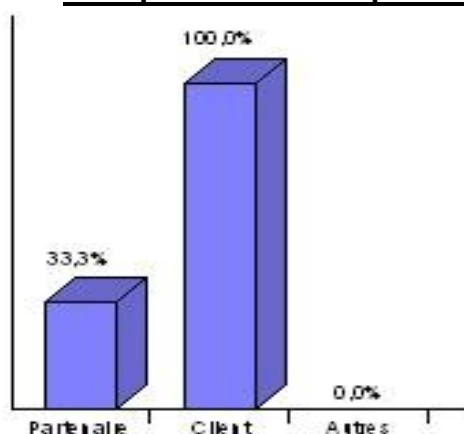
Les méthodes de traitement des dossiers sont très distinctes d'une banque à l'autre. Il y a l'approche des éléments comptables (analyse financière manuelle ou informatisée) et les modalités de la prise de décision. Certaines banques utilisent un système de rating fondé sur des ratios prédéterminés (activité, rentabilité, solvabilité, équilibre financier, cash-flows dégagés) et pondéré par des éléments propres à l'activité, aux apports, aux garanties : le chargé d'affaire n'a plus qu'un rôle de saisie. D'autres concèdent à leur directeur de centre d'affaires ou agences-entreprises une délégation de décision et c'est à lui de juger de la viabilité du dossier et de la capacité du porteur de projet à rembourser son emprunt. Une décision collégiale en agence ou centre d'affaires est réalisable sous la responsabilité du directeur. Une dernière catégorie de banques concerne celles qui centralisent la décision au sein de la direction de crédits ou engagements où les dossiers de crédit sont analysés à partir du prévisionnel et l'étude du chargé d'affaires ou conseiller.

Les différences dans les modalités de décision impactent la relation avec le client : la justification d'un refus est plus simple à communiquer quand elle dépend de quelqu'un d'autre.

#### 2.2.2.1.1 Comment la PME est-t-elle perçue par la banque ?

Pour savoir ce que représente la PME pour l'agence bancaire : est-ce un partenaire, un client ou autre, nous avons obtenu des réponses multiples : L'agence bancaire interviewée peut cocher en même temps la PME en tant que client, et/ou en partenaire. Les résultats obtenus sont les suivants :

**Figure 03. Perception de la PME par la banque**



La relation banque-entreprise est toujours qualifiée de Client/Fournisseur. Selon le banquier, il existe une ignorance profonde de la part des dirigeants PME des métiers de la banque qui est fréquemment vue comme une institution et non pas comme une entreprise commerciale. Le risque est pondéré par des sommes très importantes de leurs chiffres d'affaires ou de leur

résultat. Le chargé d'affaires souffre d'une image négative. Il n'est pas perçu comme un acteur ouvert.

#### **2.2.2.1.2 Les facteurs déterminants de l'octroi de crédit**

L'insuffisance d'informations entre les PME et les chargés d'affaires conduit ces derniers à adopter une démarche de prudence. Les banques sont habituellement considérées comme des organisations "mécaniques" décidant des prêts à partir d'analyses les plus objectives possibles des informations fournies par les entreprises et les facteurs environnementaux. Le doute ne paraît pas exister dans la démarche bancaire : si l'information est abondante et de qualité, le financement est accordé. Si l'information n'est pas disponible entièrement ou négative : le crédit est refusé. La pondération humaine de la relation bancaire n'est traitée que sur le long terme par la mise en évidence de la portée d'une relation suivie entre le chargé d'affaires et la PME. Les informations fournies au chargé d'affaires sont fréquemment incomplètes et à la seule disposition du dirigeant qui trouve du mal à transmettre des informations "objectives" sur lui-même.

Le chargé d'affaires parachève la prospection de l'information en réalisant ce travail d'appréciation de la personnalité entrepreneuriale, au travers des compétences entrepreneuriales et de leur adéquation aux caractéristiques du projet présenté. La décision d'octroi de crédit se base des facteurs concrets, des informations *hard*, objectives, mais aussi sur des informations *soft*, inquantifiables, toutefois décisives. Nous pensons que le chargé d'affaires a la volonté d'octroyer un prêt, autrement il ne montera pas de dossier et refusera de développer les relations avec cette PME. Il nous paraît important de comprendre comment se construit la décision de financer un projet dans une banque pour pouvoir apporter des outils pratiques, et optimiser les chances des porteurs de projets prometteurs. Cet élément peut s'inscrire dans le processus entrepreneurial et justifier des facilités – difficultés de passer de la faisabilité du projet à la création dans un environnement fluctuant, en franchissant l'étape de l'acquisition de ressources parmi lesquelles le financement de ces investissements matériels et immatériels.

La difficulté managériale, peut aussi être appréhendée de l'autre côté de la relation, à savoir du côté du chargé d'affaires. Les banques apparaissent comme frileuses pour financer les PME, même si celles-ci composent la majorité de leur portefeuille d'activité et représentent une ressource importante de leur produit net bancaire.

Par rapport aux résultats de l'enquête effectuée auprès des directeurs et chargés d'affaires, nous avons constaté que l'octroi de crédit aux PME est fondé principalement sur le critère de garanties (59%) en appliquant la prudence. Mais par rapport aux grandes entreprises, lorsque nous avons posé une question subsidiaire, le critère de confiance (21%) s'applique en analysant la réussite de leur projet.

Les exigences en termes de garanties et plus couramment, la démarche prudentielle des banques sont mal vécues par les PME qui prennent des risques et qui ne comprennent pas que la banque n'en fait pas autant. Cette incompréhension place les banques en marge des partenaires de l'entreprise. Elles ne seront pas consultées quand l'entreprise aura des choix à faire, car l'entrepreneur est méfiant quand il faut donner une information à la banque.

### **2.2.2.1.3 Les réponses relatives à la nature et terme du crédit**

Partant des réponses obtenues, nous avons insisté sur les principaux types de crédit demandés par les PME. On note que les banques favorisent l'accord de crédits à court terme (40%), suivis par les crédits à moyen (32,70%) et ceux à long terme (27,30%), sachant par expérience que ces derniers sont plus risqués que ceux du court terme.

### **2.2.2.1.4 La flexibilité par rapport aux garanties et tarification**

Pour la flexibilité de la banque par rapport aux garanties, aux taux bancaires et autres, nous avons obtenu les résultats suivants : oui à 66,70%, non à 16,60% et pas de réponse également à 16,60%.

### **2.2.2.1.5 Les réponses relatives à la qualité de la relation (Client ou prospect)**

Les banques ont insisté sur la constitution d'un nouveau dossier à chaque nouvelle entrée en relation ou renouvellement de demande de crédit. La moitié des agences enquêtées (50%) exigent la production d'un nouveau dossier afin de suivre le changement de la PME, le 1/3 a confiance dans l'ancienne position de la PME.

Les chargés d'affaires questionnés se sont révélés avoir des sensibilités variables sur la qualité des dossiers et l'intérêt qu'ils pouvaient leur accorder. Les facteurs considérés comme importants par les conseillers sont variables d'un individu à l'autre tant au niveau du potentiel de l'activité, de la gestion du risque que des enjeux commerciaux de la relation. Certains ont tenu au business plan proposé, d'autres ne croient pas en la possibilité de faire des affaires avec de nouvelles créations.

Par ailleurs, nous souhaitons savoir pourquoi, en dehors de la simple analyse financière des états comptables et financiers, certains dossiers présentant un rapport risque/rentabilité admissible a priori ne sont pas financés tandis que d'autres plus risqués le sont. Nous souhaitons également savoir pourquoi un dossier présenté auprès d'une banque avait été accepté alors que refusé auprès d'une autre. Sur la base de quels critères subjectifs les chargés d'affaires ont-ils évalué la PME?

L'examen de la première demande fait ressortir des éléments exogènes spécifiques à la relation qui se noue, et qui influencent fortement la décision de la banque en dehors du business plan. Lorsqu'on s'est entretenu avec certains chargés d'affaires aux profils différents en termes d'âge et d'expérience dans le poste, certaines interviews ont été plutôt agréables à vivre, d'autres beaucoup moins sans raisons apparentes. Nous jugeons que la relation humaine avec le chargé d'affaires est à l'origine de ces différentes atmosphères.

### **2.2.2.2 Les caractéristiques de la PME**

La grande partie des entreprises Marocaines (PME/PMI), selon les agences bancaires, sont considérées comme un agent économique déficitaire, elles sont obligées de recourir de façon permanente aux crédits bancaires pour combler leur déficit.

Avant d'entamer une quelconque négociation avec les PME, les agences cherchent à identifier ces entreprises. Par rapport aux questions qui leur sont posées, ces agences définissent les PME selon leurs effectifs, leurs chiffres d'affaires, les niveaux de garanties, et les niveaux des

encours de crédits. Les résultats des définitions données par les agences bancaires, et ce par rapport aux questionnaires qui leur ont été adressées se présentent selon les points qui suivent:

#### 2.2.2.2.1 L'identification de la PME selon différents critères

**Tableau 04. Répartition des agences bancaires de l'échantillon selon leurs définitions de la PME**

Actifs	16,67 %	25
Effectifs	23,33 %	35
Chiffre d'affaire	10 %	15
Fonds propres	8 %	12
Encours de crédit	21,33 %	32
Niveau de garantie	19,33 %	29
Autres	1,33 %	2
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>150</b>

À priori, les répartitions des réponses n'expliquent pas les hypothèses que nous avons posées au début de la recherche. Pour les montants maximaux des actifs ou les montants minimaux des garanties, au même titre que la limite des chiffre d'affaires, montant requis de fonds propres ou d'encours de crédit, les agences ne sont pas très claires.

#### 2.2.2.2.2 La nature de l'information traitée (Hard ou Soft)

En ce qui concerne les procédures, étapes et hiérarchies pour examiner les dossiers des PME, les informations *hard* sont systématiquement exigées, malgré le manque de confiance de la banque par rapport à ce type d'information. Mais pour minimiser les risques, les banques font authentifier les documents ou en font certifier les copies. Dans la pratique, les chargés d'affaires prennent contact avec les PME et font les études préliminaires des dossiers pour vérifier la régularité du dossier administratif. Puis, un comité de crédit prend en charge l'étude approfondie des éléments fournis dans le dossier. Les chargés d'affaires sont parfois contraints de faire des enquêtes de moralité et de vérification des déclarations avant de rédiger leur rapport. Le directeur d'agence ou centre d'affaires revient vers la PME et entame la collecte des informations *soft* s'il juge cette étape indispensable pour prendre la décision d'octroi de crédit. En général, ce sont les procédures à suivre, mais le cheminement varie selon la PME ou la confiance de la banque. Dans tous les cas, l'étude d'un dossier de PME occasionne toujours un coût de transaction.

#### 2.2.2.2.3 La construction de la relation de confiance

Outre les informations *hard* recueillies par le chargé d'affaires, ce dernier n'envisage pas de s'investir dans une relation bancaire de long terme s'il présume l'existence d'aléa moral,

autrement dit, s'il ne pense pas pouvoir faire confiance à son client (le dirigeant de la PME). Nous avons opté pour l'exploration des questions proposées aux chargés d'affaires et dirigeants d'entreprises en termes d'encastrement social.

#### **2.2.2.2.3.1 La perception de l'expertise du dirigeant comme élément moteur de la relation**

La confiance joue un grand rôle dans la décision de crédit (relation de long terme). Par son accord de crédit, le chargé d'affaires s'expose au risque de non remboursement. En réalité, il mise sur le respect du dirigeant de ses engagements envers la banque.

Lors de la négociation du prêt, c'est l'aspect professionnel des deux parties qui l'emporte. Le dirigeant sera perçu positivement s'il se comporte de manière professionnelle. En plus de son expertise que le chargé d'affaires perçoit de trois façons suivantes :

- La présentation succincte de son affaire, qui doit comporter l'essentiel des informations à communiquer au chargé d'affaires, en le rassurant quant à sa capacité de remboursement<sup>9</sup>. Les réponses aux questionnaires ont prouvé que les chargés d'affaires tentent de mettre les dirigeants face à des scénarii difficiles pour savoir comment ils réagissent face à la situation. Les réponses sont évaluées aussi bien sur la forme que sur le fond. En fait, c'est l'exactitude des informations qui est importante. Ils apprécient surtout les compétences et l'expertise managériales du dirigeant.

- La manière dont il présente la PME : Un expert va droit au but avec précision et concision en fournissant des idées sans improvisation. Toute improvisation est perçue par le chargé d'affaires comme un manque de connaissances et de compétences.

- L'aptitude persuasive du dirigeant : c'est un signe d'expertise en négociation d'affaires. De surcroît, il doit valoriser ses points forts, les argumenter et répondre aux objections du chargé d'affaires le cas échéant<sup>10</sup>.

#### **2.2.2.2.3.2 La sincérité comme préalable à toute négociation de financement**

La transparence est l'élément le plus recherché par le chargé d'affaires. Toute déviation est perçue comme un manque de sincérité, mettant le chargé d'affaires dans une situation d'aléa moral supposée initialement inexistante (dissimule l'information). Donc, il est question d'apprécier sa sincérité :

- Le stress se traduit par des blocages, une panique, la peur d'être jugé. Ces facteurs conjugués influencent négativement la perception du chargé d'affaires de l'expertise du dirigeant, mais également par rapport à la sincérité perçue.

- Les chargés d'affaires, par leur expertise développent une connaissance de la découverte psychologique des relations interpersonnelles. Durant l'entretien, ils vont chercher à mieux connaître le dirigeant pour estimer s'ils peuvent lui faire confiance<sup>11</sup>.

<sup>9</sup>Le modèle d'affaires doit permettre de présenter comment l'entreprise va gagner de l'argent, quel va être son modèle économique et donc, indirectement rembourser la banque. Cette approche du modèle d'affaires permet au porteur de projet de formaliser sa vision stratégique.

<sup>10</sup>-Hypothèse 5 validée.

<sup>11</sup>-Hypothèse 6 validée.

#### **2.2.2.2.3.3 La négociation d'égal à égal /Rapport de forces**

Le chargé d'affaires ne doit en aucun cas être soumis. Généralement le rapport de force est clairement à son avantage. L'impression qu'il peut avoir de ne pas maîtriser correctement le risque peut l'amener à décliner l'entrée en relation ou le financement (cas des chargés d'affaires Juniors). Nous apportons une nouvelle proposition à notre ensemble : Le rapport de force doit s'égaliser dans un rapport gagnant-gagnant avec le dirigeant de l'entreprise.

#### **2.2.2.2.3.4 Le ressenti du chargé d'affaires**

Notre objectif est de savoir comment se fonde la première impression. La majorité des chargés d'affaires s'accordent à penser que c'est inné (une démarche intuitive), née de leur perception du dirigeant client. Cette impression est difficilement compréhensible, car elle prend en compte des éléments sensoriels, le regard, le visage, la voix... qui incitent ou bousculent les individus. Ils n'acceptent que les demandes qu'ils sentent ne présenter qu'un risque qu'ils estiment capables de maîtriser.

Les chargés d'affaires accordent de l'importance à leur intuition et ressenti personnel à l'égard du dirigeant de la PME, ce qui peut impacter négativement la prise de décision.

#### **2.2.2.2.3.5 Le recours aux tiers : Expert, Fournisseurs, Clients, Etats**

Le concours d'un tiers reconnu comme compétent par le chargé d'affaires impacte-t-il la décision d'octroi de crédit ? Ce que nous avons préconisé dans le volet théorique est vérifié sur le terrain. Les chargés d'affaires tiennent compte de la prescription quand elle est faite par un bon client ou un professionnel de renom. Donc, c'est la réputation du tiers qui est importante. Le chargé d'affaires la perçoit comme un bon signal en provenance de son entourage. Quant aux autres tiers publics tel l'Agence Nationale pour la Promotion de la PME (ANPME), la Caisse Centrale de Garantie (CCG) ou les agences de crédit sont peu utilisées sachant que l'exposition de la banque au risque peut être réduite d'au moins à 50%<sup>12</sup>.

La décision d'octroi de crédit est impactée par la réputation des tiers.

---

<sup>12</sup>-Dans certains cas à 70% pour les concours couverts par des avals CCG.



## CONCLUSION- DISCUSSION

**Hypothèse 1** : Les risques encourus par la banque dans ses activités d'octroi du crédit peuvent être maîtrisés si les méthodes d'évaluation des risques qui s'avèrent insuffisantes sont améliorées, et que les dispositifs institutionnels censés prévenir les risques de défaillance des emprunteurs sont développés. La frilosité, dite aussi la prudence excessive du système bancaire a été soulignée par plusieurs acteurs économiques depuis déjà un certain temps. Cette frilosité concerne surtout l'accompagnement du développement de la PME. En faisant une analyse plus approfondie, il est alors évident que la complexité de la réalité est plus saisissante. De nombreux facteurs peuvent être à la base de ces problèmes de financement pour les PME.

**Hypothèse 2** : L'incertitude inhérente à l'évaluation des risques, et les limites des méthodes instrumentales des dispositifs institutionnels sont levées, du fait que la banque met en œuvre une évaluation sociale des risques correspondant à l'acquisition d'informations dans le cadre de relations informelles. Ces relations sont fondées sur la confiance et la PME dispose de garanties à présenter auprès de la banque et ces garanties peuvent provenir des entreprises elles-mêmes, d'organismes de garantie, ou des chefs d'entreprises ou des trois à la fois.

**Hypothèse 3 et 4** : La banque et la PME avancent comme justification une relation de confiance qui suppose une certaine forme de partenariat dans leur relation d'échange. La relation de confiance est établie afin de collecter des informations qui doivent permettre d'améliorer les décisions.

La banque est consciente des limites des méthodes instrumentales d'évaluation des risques et de l'efficacité d'une évaluation sociale. Ceci étant, elle modifie ses pratiques de gestion de l'emploi et leur organisation du travail dans le but de réunir du capital social et d'intégrer des réseaux sociaux. Ces pratiques se fondent notamment sur les délégations données au niveau régional ou sur certains types de financement ou des montants de crédits.

**Hypothèse 5** est confirmée et nous pouvons enrichir notre démarche théorique :

Proposition : Le comportement professionnel du dirigeant de la PME est révélateur de son expertise, sa capacité d'analyser et de se projeter dans l'avenir. Cette cohérence entre les facteurs identifiant la PME et son dirigeant déclenche la motivation d'accompagner son affaire.

**Hypothèse 6** est validée et ces résultats enrichissent notre ensemble théorique par une nouvelle proposition: la sincérité est le pivot de la construction de la confiance entre le chargé d'affaires et le dirigeant.

Ce travail a eu pour objet l'étude de la relation bancaire en terme de confiance et d'encastrement social.

Effectivement perçues comme partenaires pour certaines banques et clientes pour d'autres, les PME sont susceptibles de réclamer un accompagnement optimal surtout dans le contexte

actuel où la majorité des banques marocaines sont en restructuration (dans le cadre de la régionalisation avancée adoptée par le Royaume).

Théoriquement, l'exploitation de la relation établie avec les PME reste la meilleure technologie de prêt. Elle permet de minimiser les conflits d'asymétrie d'information. Par contre, elle présente des difficultés majeures pour l'agent de crédit, pour qui il est difficile de retranscrire ses opinions, ses jugements et d'extraire l'information fiable pour la prise de la décision.

Suite à ce travail d'enquête, nous avons enregistré que c'est la nature de l'intermédiation bancaire qui a évolué, et c'est la relation banque-entreprise qui change. En effet, les difficultés de financement des PME ne sont plus la conséquence d'un manque de sources de financement, mais plutôt celle des choix à effectuer et qui peuvent avoir des résultats néfastes sur la croissance de l'entreprise, voire même sa survie.

Conscient qu'il ne s'agit nullement d'opposer des données factuelles à une théorie, nous pouvons toutefois constater le nombre relativement réduit d'observations dans notre échantillon de l'ordre de 0,52% pour les PME et de l'ordre de 3% pour les agences bancaires. Ceci est dû aux difficultés rencontrées lors de l'envoi des questionnaires d'une part et le suivi sur le terrain d'autre part. La confidentialité des informations demandées a concouru à la réduction du nombre de réponses exploitables.

—

---

## Références bibliographiques

- Allouche J., Amann B., (1998), " La confiance: une explication des performances familiales", 32, Économies et sociétés, 129-154.
- Bernoux Ph., Servet J-M (dir.), (1997), " La construction sociale de la confiance", Paris, Montchrestien.
- Bidaut F., (1998), "Comprendre la confiance: la nécessité d'une nouvelle problématique", 32, Économies et sociétés, 33-46.
- Bontempo, Robert N., William P. Bottom, and Elke U. Weber (1997), "Cross-Cultural Differences in Risk Perception: A Model-Based Approach," *Risk Analysis* (17), No. 4, pp. 479-488
- Bourdieu, P. (1997). « Le champ économique ». Actes de la recherche en sciences sociales. 119, septembre, pp. 48-66.
- Brousseau E, (2001), "Confiance ou contrat, Confiance et contrat", INRA Edition.
- Buckley H, (2005), "Just exchange- A Theory of contract", London, Routledge.
- Butter, Frank A.G. Den et Robert H.J. Mosch, (2003), « *Trade, Trust and Transaction Costs* », Tinbergen Institute Discussion Paper, Department of Economics, <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm>
- Cieply S. (1995) : "Le financement bancaire des PME : l'apport des modèles de coopérations interentreprises", Deuxième congrès international francophone de la PME, Paris 25- 27 octobre.
- Cieply S., Paraque B. (1997), "Le rationnement des petites entreprises sur le marché du crédit", *Banque et marchés*.
- Charles W. Calomiris, R. Glenn Hubbard, 1998. "International Adjustment Under the Classical Gold Standard: Evidence for the U.S. and Britain, 1879-1914," NBER Working Papers 2206, National Bureau of Economic Research, Inc.
- Coleman, James S., (1990), "Foundations of *Social Theory*", Cambridge, Harvard University Press.
- Dasgupta, Partha, (1988), "Trust as a Commodity", dans : "*Trust: Making and Breaking Cooperative Relationships*", Diego Gambetta (dir.), New York, Blackwell, pp. 49-72,
- El Abdaimi M., (2001), "Les secteurs de financement informel: problématique, typologie et évaluation à partir d'enquêtes à Marrakech et dans le Sud Maroc", Faculté de Droit, Université de Marrakech, Maroc.
- Farrell, Henry, (2004), "Trust, Distrust and Power", dans: "*Distrust*", Russell Hardin (dir.), New York, Russell Sage Foundation, pp. 85 à 105.).
- Fukuyama, Francis, (1996). "*Trust. The Social Virtues and the Creation of Prosperity*", New York, Free Press Paperbacks.
- Granovetter M. (1973), "The strength of weak ties", *American Journal of Sociology*, vol 78, n° 6.
- Granovetter M. (1985), "Economic action and social structure: The problem of embeddedness", *American Journal of Sociology*, vol .91, n° 3, p. 481-510.
- Granovetter M. (1990b), « The old and the new economic sociology: a history and a agenda », in Friedland & Richardson (eds.), *Beyond the Marketplace: Rethinking Economy and Society*, p.89-112, Aldine de Gruyter, New York.
- Granovetter M, (1992), " Problems of explanation in economic sociology". In *Networks and Organizations*, Nohria N, Eccles RG (Eds). Harvard Business School Press: Boston, MA; 25–56.

- Granovetter M., (1992b), "Economic institutions as social constructions: A framework of analysis", *Acta Sociologica*, vol. 3.
- Granovetter, Marc (2000), "*Le marché autrement. Les réseaux dans l'économie*". Paris.
- Granovetter M. (2005), "The Impact of Social Structure on Economic Outcomes." *Journal of Economic Perspectives*, 19(1): 33-50...
- Hardin, Russell, (2001), "Conceptions and Explanations of Trust", dans: "*Trust in Society*", Karen S. Cook (dir.), New York, Russell Sage Foundation, pp. 3-39.
- Jaffee, D. and Russell, T., (1976), "Imperfect Information, Uncertainty, and Credit Rationing", *The Quarterly Journal of Economics*, Vol. 90 (4), 651-666
- Julien H., Paraque B. (1995) : "Financement des entreprises et évaluation du système financier", *Revue Internationale PME*, vol. : 8, n° 3-4 ;
- Knack S, Keefer Ph. (1997), "Does social Capital Have an Economic Payoff? A Cross-Country Investigation ", 112 *Quarterly Journals of Economics* 1251-1288.
- Lane, Christel and Quack, Sigrid (1999) "The social dimensions of risk: Bank financing of SMEs in Britain and Germany", *Organization Studies*, 20, 6, 987-1010
- Levratto N. (1992) : " Une analyse du marché du crédit en termes de rationnement", Thèse pour le Doctorat de Sciences Économiques, Université de Nice Sophia-Antipolis, Latapes.
- Maréchal, J.P. (2001). *Humaniser l'économie*. Paris, Desclée de Brouwer. 2001. 223p.
- Montgomery J. (1991), "Social Networks and Labor-Market Outcomes: Toward an Economic Analysis" in the *American Economic Review*, Vol. 81, No. 5, pp. 1408-1418.
- Moureau N., Rivaud-Danset, (2004), *L'incertitude dans les théories économiques La Découverte éd., coll. Repères.*
- Paraque B. (1996) : "Fonds propres et rentabilité : les PME françaises sont-elles réellement handicapées ?", *La Documentation française - Regards sur l'actualité*, décembre 1996.
- Petit-Dutaillis G. (1981), "Le Risque du crédit bancaire : conditions et modalités d'octroi du crédit aux entreprises et aux particuliers", Paris : Clet.
- Peyrefitte A. (1995), "*La société de confiance. Essai sur les origines et la nature du développement*", Paris, Éditions Odile Jacob.
- Polanyi K., (1983) " La grande transformation. Aux origines politiques et économiques de notre temps". (traduction française). Paris, Gallimard.
- Ring P. S., Van de Ven A. H. 1994. "Developmental process of cooperative interorganizational relationships". *Academy of Management Review*, Vol. 19, No. 1, pp. 90- 118.
- Sako M., (1992), "*Prices, Quality and Trust: Inter-firm Relations in Britain and Japan*", Cambridge, Cambridge University Press, pp. 37-38.
- Servet J.M, (1994), "Paroles données: le lien de confiance", 4, *Revue du M.A.U.S.S.* 37-56.
- Simon H., " *Organisations and markets*", *Journal of Economic Perspectives*, 1991, vol. 5, n°2, pp. 25-44.
- Steiner, P. (2002). "Encastrement et sociologie économique", dans I. Huault (dir.). *La construction sociale de l'entreprise : autour des travaux de Mark Granovetter*. Éditions Management et Société, Colombelles.
- Swedberg R., Granovetter M., (1994), "La sociologie économique. Les propositions fondamentales de la sociologie économique", *Revue du MAUSS*, n°3, p.115-140.
- Swedberg R., Granovetter M., (2001), "Introduction to the Second Edition", in

Granovetter & Sweedberg (eds.), *The Sociology of Economic Life*, p. 1-28, second edition, Westview Press, Boulder, Oxford, San Francisco.

- Thuderoz, Christian, (1988), “Introduction au propos: la confiance en questions”, dans : “*Des mondes de confiance. Un concept à l’épreuve de la réalité sociale* », Vincent Mangematin et Christian Thuderoz(2003), (dir.), Paris, CNRS Éditions, pp. 19-30.
- Williamson, Oliver E., (1983), “Credible Commitments: Using Hostages to Support Exchange”, *73 American Economic Review* 519-540.
- Williamson S.D. (1986): “Costly monitoring, financial intermediation and equilibrium credit rationing”, *Journal of Monetary Economics*, vol. XVIII, 158-179.
- Zwick, MM und Renn, O. (dir.) 2002: “La perception et l’évaluation des risques. Résultats de l’enquête risque Bade-Wurtemberg 2001”. Centre d’évaluation des technologies (ed.), Document de travail n ° 203, Stuttg.

-----  
**ANNEXE 01 : QUESTIONNAIRE PME/PMI**

**A- Identification :**

1. Dénomination :
2. Forme juridique :
3. Adresse :
4. Téléphone :
5. Date de création
6. Nombre d’année d’expérience avec la banque :
7. Branche d’activité :
8. Activités principales :
9. Activités secondaires :

**B- Caractéristiques :**

1. Effectif employés dont permanents : Masculin /\_\_\_/ Féminin /\_\_\_/  
 Dont temporaire ou occasionnel : Masculin /\_\_\_/ Féminin /\_\_\_/
2. Chiffre d’affaires des trois dernières années (en MDh):  
 Année n-3  
 Année n- 2  
 Année n-1

**C- Généralités sur le comportement et la capacité de la PME**

1. Par quels moyens avez-vous monté votre projet?  
 Appuis financiers de la Banque.  
 Crédit bancaire  
 Crédit jeune promoteur  
 Apport personnel  
 Autres (à préciser SVP)
2. Quels sont les besoins de financement prioritairement ressentis ?
3. Quels sont les critères de choix de votre banque ?
  - Taux d’intérêt moins élevé
  - Moins de garanties exigées
  - Nombre de formules de crédit proposés
  - Qualité des services

**D- Comportement relationnel avec la Banque :**

1. Fréquence de changement de banque depuis la création :
2. Votre banque actuelle l'est-elle depuis la création de votre PME:
3. Les visions de la banque par rapport à vous en tant que PME demandeur de crédit ?
4. Comment se passe l'accessibilité au financement ?
5. Quels sont les produits disponibles et mis à disposition de votre PME?
6. Que pensez-vous de la relation actuelle banque/PME?
7. Que pensez-vous de la banque comme source de financement ? Expliquez votre réponse
  - Efficace
  - Inefficace
  - Derniers recours
8. D'après vous, quels sont les facteurs qui limitent la possibilité de contracter un emprunt bancaire ?
9. Que pensez-vous du terme encastrement social ?
10. Avez-vous des suggestions sur le rationnement de crédit ?
11. Quelle qualification donneriez-vous à vos informations « hard » ?
12. Comment trouvez-vous cette interview ?
  - Instructive ?
  - Perte de temps ?
  - Exploitable ?
13. Quels sont vos remarques et messages à l'endroit des décideurs auprès des institutions marocaines de financement des PME ?

**Merci de votre coopération**

-----

**ANNEXE 02**

**GUIDE D'ENTRETIEN AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE LA BANQUE**

**A- Définition, procédures, objectifs**

- 1) Les PME-PMI sont-elles spécifiquement visées par votre institution?  
Oui /\_\_\_/ Non /\_\_\_/
- 2) Avez-vous fixé pour l'avenir des objectifs quantitatifs quant au volume des crédits à octroyer aux PME?  
Oui /\_\_\_/ Non /\_\_\_/
- 3) Dans votre établissement, les PME sont définies par :
  - a- leurs actifs? Si OUI la Valeur maximale ..... Unité monétaire (U.M)
  - b- leurs effectifs? Si OUI, Le nombre minimum d'Employés /\_\_\_/ ET le nombre maximum /\_\_\_/
  - c- leur chiffre d'affaires? Si OUI, la limite ..... U.M
  - d- le niveau de leurs fonds propres? Si OUI, le Montant requis ..... U.M
  - e- Le niveau des encours de crédits? Si OUI, le Montant requis .....U.M
  - f- Le niveau des garanties? Si OUI, Précisez .....
  - g- Le critère d'admission au TEP défini par les autorités du GPBM?  
(TEP = Taux d'Escompte Préférentiel)

(GPBM = Groupement *Professionnel des Banques* du Maroc)

h- Existe-t-il d'autres critères de définition des PME ? Si oui, lesquels?

4) Quelles sont les procédures ou étapes ou hiérarchies et quelle méthode pour l'examen de dossier des PME ?

5) Objectifs commerciaux/risques

L'engagement de votre établissement dans les opérations de crédits avec les PME s'est fait/ se fera dans la perspective :

- d'une diversification du portefeuille? .....
- d'une division de risques? .....
- d'une mobilisation de l'épargne? .....
- de donner une meilleure image de votre établissement? .....
- d'accroître votre rentabilité? .....
- d'offrir d'autres services? .....
- Pression risque/pression commerciale .....

6) Suivi, contrôle et recouvrement

a- Comment organisez-vous la communication, le traitement des informations et les mesures prises ?

b- Avez-vous recours aux tiers pour la prospection ? la division de risques ? CGG, ANPME ? Agences de Crédits ?

## **B- Relation Banque/Entreprise**

1) Quelle est la relation que vous entretenez avec les entreprises ?

Si autres veuillez préciser :

2) Assurez-vous des services de conseils pour vos entreprises clients ?

3) Quel est le pourcentage occupé par les PME dans la totalité des crédits accordés par votre banque ?

4) Que proposez-vous à cette catégorie d'entreprises afin de l'aider à se développer ?

5) En termes de risques à courir et de rentabilité, quel est le plus avantageux pour vous ?

(Expliquez votre réponse)

- Crédit à court terme
- Crédit à moyen terme
- Crédit à long terme.

6) En quoi l'expertise du dirigeant et son professionnalisme vous rassure quant à la gestion de son affaire ?

7) Le gérant honore ses engagements (dépassements)

Jamais

Rarement

Souvent

8) Que représente la sincérité du client pour vous ?

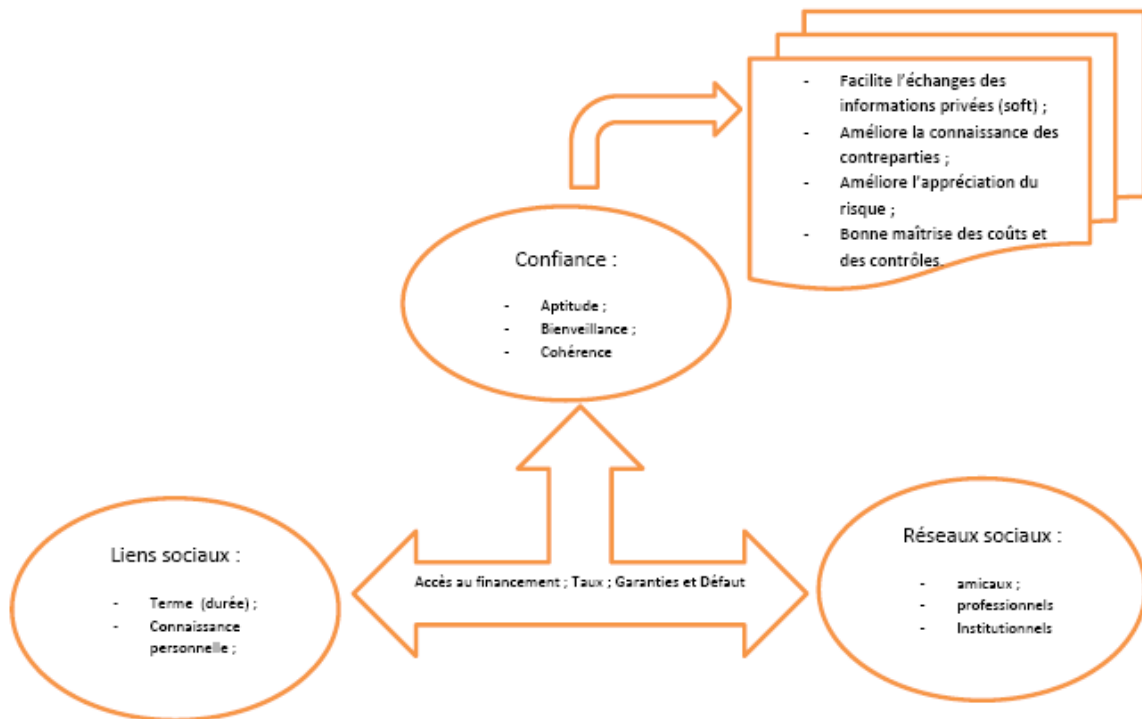
9) Dans quelle mesure le dirigeant peut optimiser son entourage et son réseau d'appartenance pour influencer la décision de crédit ?

10) Quel rapport de force implique votre relation de clientèle ?

11) Vous fiez-vous à votre intuition et aux apparences pour motiver vos jugements ?

**Merci de votre coopération**





Le rôle de la confiance dans la décision d'octroi de crédit bancaire aux PME marocaines : d'une relation de transaction à l'approche relationnelle.

*Synthèse des principaux facteurs, par Majda ALAOUI et Youssef BOULAHBACH*