

Robert PATUREL

Laboratoire ICI - Université de Bretagne Occidentale

Mazen GHARSALLI

Laboratoire ICI - Université de Bretagne Occidentale

Liens sociaux et confiance : conséquences sur les conditions d'emprunt des PME

Résumé

Dans une perspective d'étude du financement bancaire des PME, nous proposons un examen approfondi de la relation bancaire dans le contexte français caractérisé par une culture bancaire développée et des évolutions récentes très marquées, qui ne peuvent être sans conséquence sur le comportement financier des entreprises. Pour ce faire, l'attention est portée sur un élément central, à savoir les interactions sociales entre le banquier et le chef d'entreprise. Ces interactions permettent l'échange d'informations soft, condition nécessaire à l'instauration d'un climat de confiance et, donc, à l'évaluation de la qualité des projets pour faciliter leur financement par la suite. Sur le plan théorique, notre analyse s'inscrit dans la continuité des études portant sur les difficultés de financement des PME. Après avoir souligné l'insuffisance des deux approches traditionnelles que constituent l'approche transactionnelle (standardisée) et l'approche relationnelle (relation de long terme), nous mobilisons la théorie de l'encastrement social et le concept de la confiance pour mieux appréhender la relation d'emprunt. Sur le plan méthodologique, l'étude consiste en une enquête exploratoire menée auprès de vingt-cinq banquiers. L'enjeu est de montrer la pertinence du triptyque - encastrement social, confiance, spécificités des PME-, en tant que référentiel théorique à la problématique du processus de financement bancaire.

Mots clés : confiance, liens sociaux, PME, relation bancaire, réseaux.

Liens sociaux et confiance : conséquences sur les conditions d'emprunt des PME

PATUREL Robert

Professeur des universités
Université de Bretagne Occidentale
IAE de Brest
Laboratoire ICI
(Information, Coordination, Incitations)
Equipe « Entrepreneuriat-TPE/PME »

GHARSALLI Mazen

Chercheur
Université de Bretagne Occidentale
Laboratoire ICI
(Information, Coordination, Incitations)
Equipe « Entrepreneuriat-TPE/PME »

Résumé :

Dans une perspective d'étude du financement bancaire des PME, nous proposons un examen approfondi de la relation bancaire dans le contexte français caractérisé par une culture bancaire développée et des évolutions récentes très marquées, qui ne peuvent être sans conséquence sur le comportement financier des entreprises. Pour ce faire, l'attention est portée sur un élément central, à savoir les interactions sociales entre le banquier et le chef d'entreprise. Ces interactions permettent l'échange d'informations soft, condition nécessaire à l'instauration d'un climat de confiance et, donc, à l'évaluation de la qualité des projets pour faciliter leur financement par la suite. Sur le plan théorique, notre analyse s'inscrit dans la continuité des études portant sur les difficultés de financement des PME. Après avoir souligné l'insuffisance des deux approches traditionnelles que constituent l'approche transactionnelle (standardisée) et l'approche relationnelle (relation de long terme), nous mobilisons la théorie de l'encastrement social et le concept de la confiance pour mieux appréhender la relation d'emprunt. Sur le plan méthodologique, l'étude consiste en une enquête exploratoire menée auprès de vingt cinq banquiers. L'enjeu est de montrer la pertinence du triptyque - encastrement social, confiance, spécificités des PME-, en tant que référentiel théorique à la problématique du processus de financement bancaire.

Mots clés : Confiance, Liens sociaux, PME, Relation bancaire, Réseaux.

Introduction

Malgré leur rôle central comme composante essentielle dans nos systèmes économiques modernes, les PME demeurent financièrement contraintes. Pour autant, leur dépendance vis-à-vis des banques reste très marquée et cela ne semble pas devoir changer dans un futur proche. En effet, les banques sont la principale source de financement des PME, puisqu'elles représentent 80 % des modes de financement utilisés par ces entreprises dans l'UE¹. Pour Gabrielli (2007), cette situation tient au fait que la majorité d'entre elles n'ont pas la possibilité d'accéder à un financement direct sur les marchés de capitaux et qu'elles subissent des primes de risque supérieures à celles des grandes entreprises. Plus généralement, le déficit de financement bancaire au regard des PME s'explique par le fait que ces entreprises présentent un risque de défaillance statistiquement élevé, et qu'elles sont contraintes par les imperfections informationnelles du marché du crédit.

Dans une perspective d'étude du financement bancaire des PME, nous proposons un examen approfondi de la relation bancaire dans un contexte français caractérisé par une culture bancaire développée et des évolutions récentes très marquées, qui ne peuvent être sans conséquence sur le comportement financier des entreprises. Pour ce faire, l'attention est portée sur un élément central, à savoir les interactions sociales entre le banquier et le chef d'entreprise. Ces interactions permettent l'échange d'informations soft, condition nécessaire à l'instauration d'un climat de confiance et, donc, à l'évaluation de la qualité des projets pour faciliter leur financement par la suite.

Nous expliquons, tout d'abord, les difficultés des PME en matière d'accès au crédit du fait de leur risque de défaut élevé et des imperfections informationnelles, avec le rationnement du crédit qui en résulte. En rapport avec ces difficultés, nous présentons, ensuite, les conséquences des règles prudentielles appliquées sur le financement de cette catégorie d'entreprise. L'opposition classique entre les deux approches que sont l'approche standardisée et l'approche relationnelle, est discutée. Bien que différentes, ces deux approches se complètent et permettent de mieux expliquer la nature des relations que peuvent entretenir un prêteur et un emprunteur. Après avoir souligné l'insuffisance de ces deux façons d'emprunter, nous abordons la théorie de l'encastrement social et son importance dans la relation banquier-chef de PME. Nous présentons le cadre de la relation de financement des PME et le concept de confiance qui paraît fondamental. Enfin, nous exposons la méthodologie adoptée et les résultats trouvés afin de préciser le rôle de la structure sociale et de la confiance dans le processus de financement bancaire des PME.

1. La relation de la banque avec les PME

Malgré l'intérêt affiché par la plupart des auteurs, le financement bancaire des PME demeure un problème chronique. A l'origine de ce constat, figure l'imperfection du marché du crédit caractérisée par une asymétrie informationnelle entre ses agents, c'est-à-dire l'incapacité à produire, traiter et délivrer une information pertinente (Levratto, 2002), amplifiant ainsi la difficulté d'évaluation des risques individuels et collectifs de ces entreprises (Cosh et Hugues, 1994 ; Ziane, 2004).

1.1.Le risque de défaut comme principal risque des PME

Ce risque correspond au refus ou à l'incapacité du débiteur de remplir ou d'assurer à temps les obligations financières contractuelles envers ses créanciers, au titre des intérêts ou du

¹ Source : EOS Gallup Europe (2005)

principal de la dette contractée. Remarquons néanmoins que la définition de la défaillance est complexe et des aspects différents peuvent être privilégiés selon qu'il s'agit d'une agence de notation ou d'un organisme prêteur².

Le risque de défaut est aujourd'hui considéré comme le plus important des risques auxquels sont confrontées les PME et les banques. En effet, l'offre de crédit bancaire aux PME est, assez logiquement, déterminée selon le risque couru par l'entreprise. Les banques souhaiteront accorder d'autant moins de crédit que la probabilité d'être remboursée est faible. Le risque de défaut est le risque que la banque doit anticiper et contre lequel elle doit se protéger. En ce qui concerne les PME, elles sont plus souvent concernées par les défaillances que les grandes entreprises. Elles ont une espérance de vie beaucoup plus faible que celle affichée chez leurs consœurs de grande taille. Ainsi, la probabilité qu'une entreprise fasse défaut est inversement liée à la taille de son chiffre d'affaires.

Quant aux facteurs qui peuvent expliquer le niveau élevé des taux de défaillances constatées dans cette population d'entreprises, nous pouvons recenser ceux figurant ci-dessous.

- Les PME sont soumises aux variations de la conjoncture. En effet, leur existence est justifiée par leur capacité de réponse technologique, organisationnelle et stratégique aux variations non anticipées de la demande par les grandes entreprises.
- La gestion d'une PME est, en général, organisée autour de la personnalité du dirigeant propriétaire. Ce mode de gestion est risqué dans le sens où l'entrepreneur se comporte souvent avec un excès d'optimisme. D'une part, il a tendance à s'investir beaucoup plus dans les fonctions qu'il maîtrise que dans celles qui lui sont étrangères. D'autre part, le dirigeant d'une petite entreprise peut présenter, surtout lorsqu'il est le créateur de l'affaire, une propension à prendre des risques supérieure à celle d'une grande entreprise. En fait, cela s'explique par son enthousiasme pour le bien ou/et le service dans lesquels il croit (Cieply, 1997).
- Ces entreprises ont généralement tendance à privilégier le court terme et les gains spéculatifs et non la prolifération de l'activité et le développement à long terme. Les banques sont, donc, plus méfiantes envers ce genre de comportement des entrepreneurs qu'elles jugent risqués.

Ces propos expliquent que les PME soient désavantagées dans leur recherche de financement et que les banquiers, ayant une aversion envers le risque, les considèrent comme étant plus fragiles, car ne pouvant satisfaire leurs exigences en matière de sûretés et disposant de plus faibles capacités de remboursement. Ils leur appliquent donc un taux d'intérêt plus élevé que pour les grandes entreprises. En conséquence, ces firmes se voient confrontées à une éviction partielle ou totale du marché du crédit, ce qui altère leurs chances de progresser et de diversifier leurs activités.

² Le comité de Bâle (Article 414 de l'accord de Bâle, Avril 2003) considère un débiteur en défaut lorsque l'un ou plusieurs des événements ci-dessous est ou sont constatés :

- la banque estime improbable que le débiteur rembourse en totalité ses dettes (principal, intérêts et commissions) au groupe bancaire sans qu'elle ait besoin de prendre des mesures appropriées telles que l'obtention d'une garantie ;
- l'emprunteur est en défaut de paiement depuis quatre-vingt dix jours sur l'un de ses crédits ;
- l'emprunteur est en faillite juridique.

1.2.L'endettement des PME et les problèmes informationnels

Une des principales difficultés que rencontrent les P.M.E. consiste à communiquer une information fiable et précise au marché, quelle que soit sa forme, quantitative ou qualitative. Même lorsque les dirigeants sont en mesure de le faire, ils hésitent à fournir des informations sur leur entreprise, que ce soit pour des raisons fiscales, concurrentielles ou liées aux coûts qu'engendre leur production (Observatoire européen des P.M.E., 1995). 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 sélection adverse dans la relation de financement

Sur le marché bancaire, l'information asymétrique entre le banquier et le chef d'entreprise à propos de la qualité des projets d'investissement, pose le problème de sélection adverse. Mal informés, les prêteurs n'arrivent pas à discriminer de manière efficiente entre les différentes demandes de financement. Dans ce contexte, ils peuvent avoir une évaluation inexacte quant aux caractéristiques réelles et au risque des projets. Ils augmentent alors le taux d'intérêts de leurs prêts pour faire face à la prise de risque supposée d'une partie de leur clientèle et pour identifier et attirer les « bons emprunteurs ». Ce comportement, censé maximiser le résultat de la banque, encourage les emprunteurs risqués et décourage les emprunteurs de qualité. Alors que les « bons emprunteurs » considérant le coût du crédit trop cher, préfèrent changer d'attitude ou se retirer du marché du financement bancaire, les emprunteurs aux projets les moins viables et pour lesquels ce qui est important est l'obtention du financement, resteront. Cela implique une augmentation du risque du crédit ainsi que des coûts d'emprunt des PME, et contribue à réduire l'offre de financement à ces entreprises. Lorsque les prêts sont consentis, les conditions de crédit exigées sont jugées sévères. Cette situation caractérise la sélection adverse.

Sur un marché bancaire où l'information est imparfaite, l'ajustement par le prix n'est donc pas une solution acceptable. Le phénomène de sélection adverse contraint les banques à procéder à des ajustements sur les quantités. Les établissements bancaires rationnent donc le crédit des entreprises dont le niveau d'informations est jugé insuffisant (Stiglitz et Weiss, 1981).

➤ L'aléa moral dans la relation de financement

Dans une relation de financement, le risque moral est défini comme le risque de non-respect par les agents des engagements stipulés au contrat. Il peut venir du désir de l'entrepreneur à utiliser les fonds obtenus d'une manière différente de celle prévue initialement et sur la base de laquelle il avait obtenu le prêt. En effet, l'entrepreneur peut affecter ces fonds à des projets plus risqués en espérant avoir un rendement plus élevé, ou à de nouveaux projets ou à des actions plus impératives (St-Pierre, 1999), ou pour satisfaire ses besoins personnels. Ceci aurait pu augmenter le risque de crédit et motivé un refus de financement, si la banque avait pu disposer de ces informations. En choisissant des projets plus risqués que ceux présentés à l'appui de sa demande, l'emprunteur peut accroître son espérance de gain, mais augmenter également le risque de faillite et, donc, les pertes potentielles du prêteur. Ce dernier est aussi éventuellement soumis à d'autres risques liés au comportement opportuniste de l'emprunteur. Par exemple, ce dernier peut être incité, pour minimiser ses remboursements, à déclarer un résultat inférieur à celui réalisé effectivement. Williamson (1986) justifie cette situation par

l'incapacité du prêteur à évaluer avec exactitude le taux de rendement du projet réalisé par l'emprunteur.

Pour réduire les possibilités d'hasard moral et limiter le risque en cas de difficultés de l'entreprise, les banques n'ont guère d'autres choix que de renforcer leurs mécanismes de contrôle (collecte de l'information détaillée, analyse financière, surveillance régulière, etc.). Néanmoins, ces efforts de contrôle ou de monitoring sont parfois coûteux et ne permettent pas toujours de réduire significativement ce phénomène.

1.3. Nouvelles réglementations et structurations bancaires : quels impacts pour les PME ?

➤ Les PME sont-elles pénalisées par les nouvelles réglementations ?

Le nouveau dispositif de réglementation « Bâle III » suscite des inquiétudes parmi les entreprises, notamment les PME qui craignent de se voir pénalisées tant du point de vue du coût que de la disponibilité du crédit. D'ailleurs, à risque équivalent, les formules de Bâle II prévoient un capital réglementaire plus faible pour les créances PME. En effet, elles reconnaissent les caractéristiques spécifiques de cette catégorie d'entreprises et procèdent à une segmentation plus fine des crédits alloués³. Le capital réglementaire varie considérablement en fonction du risque de crédit, ce qui devrait induire une tarification bancaire appropriée au risque de l'entreprise⁴. Cette différenciation dans les tarifications du crédit devrait toucher les emprunteurs les plus risqués, mais elle aura sans doute moins d'impact sur les PME les moins risquées. En incitant à une plus forte différenciation des tarifs en fonction du risque, Bâle II pourrait rapprocher la tarification bancaire des coûts et, in fine, améliorer l'offre de crédit aux PME.

Cependant, là encore, des difficultés apparaissent quant aux effets potentiels de cette nouvelle réglementation. Il apparaît, selon certains travaux empiriques (Berger et Udell, 2001), que la standardisation de l'information imposée pour le calcul du ratio de fonds propres nuit à la collecte d'informations qualitatives (*soft information*) sur les emprunteurs et, donc, devrait réduire la quantité de financement relationnel bancaire offert⁵.

➤ Les effets des restructurations bancaires sur la relation banque-PME

Les opérations de croissance externe⁶ bancaires ont des conséquences sur l'économie, en général, et sur l'avenir des PME, en particulier. Par nature, ces opérations conduisent à réduire le nombre de banques sur les marchés locaux tout en augmentant la taille de celles qui subsistent⁷. Ceci pose une question majeure quant à l'approvisionnement en fonds des PME. En effet, ces opérations modifient en profondeur les structures de fonctionnement des banques

³ Précisément, Bâle II définit deux catégories de créances sur les PME : celles inférieures à 1 M€ relèvent de l'activité de banque de détail et les créances sur des entreprises supérieures à 1 M€ relèvent du portefeuille « entreprises ». À probabilité de défaut et taux de perte équivalents, les créances des établissements prêteurs sur des PME entraînent une moindre exigence de capital réglementaire relativement aux grandes entreprises.

⁴ En fait, s'appuyant sur les méthodes de notation interne, le nouvel accord, en liant davantage les exigences aux risques effectifs, permettra une détermination plus affinée du coût du crédit.

⁵ Les études pratiquées sur le « *credit crunch* » du début des années 90 le laissent penser. Berger et Udell (1995) relèvent ainsi, aux Etats-Unis, sur la période 1989-1992, une chute de 38% des crédits aux PME contre une baisse de 23% pour l'ensemble de l'économie.

⁶ Dans le sens retenu par Paturel R. (1981) qui évite de confondre réorganisations internes et croissance externe, pourtant très opposées en matière d'implications managériales.

⁷ Par exemple, Peek et Rosengren (1997) notent qu'aux USA, entre 1985 et 1995, le nombre de banques commerciales a diminué de 30%.

et les changements induits ont des conséquences sur la capacité de ces banques consolidées dans le traitement, le transfert et la collecte des informations spécifiques (*soft*) et ont, donc, un impact sur le volume des crédits accordés aux PME. Les études antérieures trouvent des effets très divergents concernant l'impact de ces opérations de croissance externe sur le volume et les conditions des crédits accordés aux PME (Ongena et Smith, 2000 ; Berger et Udell, 2002 ; Degryse et al., 2004 ; Berger et al., 2005 ; Bouslama et Nekhili, 2006). Selon Bouslama et Nekhili (2006), la majorité des recherches gravite autour de l'impact de ces opérations sur la quantité des crédits accordés par les banques regroupées et rarement sur la qualité de ces crédits (garanties, taux d'intérêts, etc).

La nature de la relation banque-PME dépend de la spécificité de l'information collectée pour la décision d'accord de crédits aux PME. L'évaluation de ces entreprises, souvent opaques, s'appuie sur une information *soft* (qualitative) qui est, contrairement à une information *hard* (financière), de nature tacite et subjective (Petersen et Rajan, 2002). La capacité des établissements bancaires à traiter et à collecter ces informations varie en fonction de la taille, de la complexité organisationnelle et de la structure de propriété (Stein, 2002). Or, 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 des économies d'échelle et d'autres gains de synergie, pourraient avoir pour effet d'augmenter les situations de rationnement du crédit pour les entreprises peu transparentes (Berger, Rosen, et Udell 2001 ; Zardkoohi et Kolari 2001 ; Takats 2004).

Selon Bouslama et Nekhili (2006), la taille et la complexité organisationnelle des unités opérationnelles d'une banque, ainsi que leur évolution post-consolidation bancaire, peuvent avoir des implications sur les motivations des chargés d'affaires par rapport aux informations sur les entreprises à collecter, à traiter et à transférer pour l'évaluation du risque de crédit. Dans ce sens, maintenir une politique d'offre de crédits aux PME opaques, nécessite de la part des banques consolidées une plus grande délégation des décisions vers les chargés d'affaires PME dans les unités opérationnelles (agences bancaires ou centre d'affaires).

Après avoir exposé les problématiques de l'asymétrie d'information et des nouvelles réglementations prudentielles auxquelles sont confrontées les banques dans leur relation de crédit avec les PME, et les restructurations bancaires susceptibles d'affecter leur financement, nous allons présenter les solutions envisagées par les différents acteurs qui sont susceptibles de résoudre ce problème.

2. La relation banque-PME : une relation partenariale

La littérature, très abondante, sur la relation banque entreprise, distingue deux types d'approches qui, bien que différentes, se complètent et permettent de mieux expliquer la nature des relations que peuvent entretenir un prêteur et un emprunteur. Il s'agit de l'approche standardisée et de l'approche partenariale ((Stein, 2002 ; Cole, Goldberg, et Blanc, 2004 ; Scott, 2004 ; Berger et al., 2005). Selon ces auteurs, les relations standardisées sont mieux adaptées pour les entreprises les plus transparentes. Elle repose sur des instruments et des procédures qui, ayant une validité générale, peuvent être imposés à tous les demandeurs de fonds. La « banque à l'acte » est fondée sur la règle, la relation impersonnelle et la défiance. Les tenants de cette thèse soulèvent la nécessité de réduire l'incertitude en utilisant des

méthodes contractuelles⁸ : 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. Au contraire, l'approche partenariale se construit dans la durée et est basée sur des données spécifiques et confidentielles d'ordre privé (Angelini et al. ; 1998). Elle est mieux adaptée pour les entreprises les plus opaques, en l'occurrence les PME.

2.1.L'approche partenariale

L'approche partenariale ou relationnelle présente l'intérêt de permettre simultanément l'analyse des transactions et des relations. Elle place les interactions entre individus au cœur du processus d'échange. En effet, le contrat relationnel a l'avantage de prendre en compte, d'une part, l'aspect temporel où les échanges passés ont une influence sur les échanges en cours ainsi que sur les échanges futurs et, d'autre part, l'aspect personnel et humain des interactions que les personnes physiques entretiennent. L'intégration de ces aspects aboutit généralement à l'établissement de contrats personnalisés au sein desquels les notions de réciprocité et de confiance sont déterminantes.

Dans le cadre de la relation bancaire, le contrat relationnel est un accord tacite qui permet à la banque de gérer ses relations avec ses clients en se fondant sur les valeurs et processus convenus, trouvés dans les rapports sociaux (Bikourane et al., 2008). Ce modèle dit « à l'engagement » suppose une relation de confiance personnalisée et durable. Il implique un processus mutuel de compréhension et facilite l'échange d'informations d'ordre privé, favorisant ainsi la transparence et la communication entre les parties. En ce sens, 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). Ainsi, il apparaît clairement que la relation de clientèle de long terme est bénéfique dans les deux sens. D'un côté, elle réduit l'intensité du rationnement du crédit auquel sont confrontées les entreprises (Eber, 1999). D'un autre côté, elle se révèle un puissant outil d'identification et de promotion des projets d'investissements rentables pour les banques.

On distingue habituellement deux dimensions de la relation bancaire. La première est temporelle et se matérialise par sa durée entre les deux parties. La seconde se réfère à l'étendue de la relation et se caractérise par l'importance des contacts et le nombre de services financiers que la banque assure pour le compte de son client. Toutefois, si ces caractéristiques sont théoriquement en mesure de rendre compte de la notion de relation à long terme, elles sont insuffisantes pour inscrire la relation bancaire dans une approche relationnelle.

2.2.Les inconvénients des relations de long terme

Si elles permettent l'émergence d'un nombre considérable d'avantages pour l'entreprise, les relations de clientèle sont également la source d'inconvénients majeurs. La relation de longue durée est en mesure de créer un pouvoir de monopole pour la banque sur ses anciens clients favorisant ainsi l'apparition d'un problème de « hold-up » matérialisé par l'extraction d'une rente d'information de la part de la banque, au détriment des éléments les plus fidèles et les plus rentables de sa clientèle. En effet, l'établissement de relations de financements répétés

⁸ Dans ce cas, la décision d'octroi de crédit est basée généralement sur une (ou plusieurs) de ces trois méthodes d'emprunts (Berger et Udell, 2006) : celle basée sur les informations collectées dans les états financiers, celle basée sur la qualité des actifs mis par l'emprunteur comme garanties, et les méthodes de scoring basées sur les ratios financiers et les statistiques.

sur le long terme permet à la banque d'acquérir une information spécifique sur chaque emprunteur, lui facilitant la distinction entre les bons et les mauvais clients, et ainsi d'extraire une rente de monopole informationnel sur les clients présentant un risque de défaut faible (Sharpe, 1990 ; Von Thadden, 2004 ; Agarwal et Hauswald, 2008). Cette rente informationnelle est captée par la banque principale qui, contrairement à ses concurrents, identifie les entreprises faiblement risquées et se trouve en mesure d'imposer des taux supérieurs à ceux déterminés par une tarification réelle du risque de défaut de ces entreprises. Ceci peut expliquer en quelque sorte l'application des taux débiteurs élevés pour les PME.

En plus, 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 relation 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 (Harhoff et Körting's, 1998 ; Uzzi, 1999). Il est nécessaire alors de considérer les interactions sociales pour rendre compte de l'aspect relationnel de la relation bancaire. Ainsi, la perception cognitive et les interactions sociales entre le chargé de clientèle et le chef d'entreprise sont assurément déterminantes pour son développement (Ziane, 2004). Notre réflexion s'inscrit dans le cadre de ce courant de recherche très riche dont l'apport principal est de proposer une lecture relationnelle faisant intervenir les notions d'inscriptions sociales et de confiance, pour mieux appréhender la relation d'emprunt.

3. L'encastrement social et la confiance sur le marché bancaire des PME

3.1.L'approche d'encastrement selon Granovetter

Plusieurs auteurs (Coleman, 1988, Baker, 1990, Ghoshal and Nahapiet, 1998), ont déjà montré que la qualité de la relation sociale entre un agent économique et son environnement socioéconomique affecte son succès. S'appuyant sur le concept d'encastrement⁹, Granovetter (1973, 1985, 2006) a étudié l'impact de la structure sociale sur les activités économiques des individus ainsi que sur les acteurs (recherche d'emploi, développement du marché américain d'électricité). Parmi les résultats importants trouvés par la nouvelle sociologie économique, se

⁹ L'approche d'encastrement de Granovetter (1985) 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 mettant en relief l'ensemble d'un réseau de relations. La dimension relationnelle se fonde sur la force des liens interpersonnels qui a été spécifiée par Granovetter dans son article « The Strength of Weak Ties (1973) » sur la base de quatre caractéristiques que constituent la durée de la relation, son intensité émotionnelle (la confiance mutuelle), l'intimité (les confidences mutuelles) et les services réciproques que se rendent les partenaires.

Pour définir la dimension structurale, Granovetter (1985) considère que l'échange est généralement encadré dans un ensemble de plusieurs relations concrétisées dans les réseaux. En fait, l'échange qui se produit lors de la rencontre de deux agents économiques, affecte le comportement d'autres agents. Il paraît donc raisonnable de prendre en compte les relations de chaque acteur ainsi que les relations de leurs relations pour mieux cerner l'effet du réseau au sein duquel l'échange marchand est inséré.

trouve le réseau social¹⁰ 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 est une partie intégrante du capital social. Chaque individu détient un capital social qui correspond à l'ensemble des ressources qui sont liées à la possession d'un réseau durable de relations sociales 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 permet de réduire les problèmes d'asymétries d'informations.

Les concepts de réseau social et de capital social permettent de réintroduire 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, p. 23) 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 de la durée et de la densité des relations interindividuelles.

Dans le cadre de la relation d'emprunt, nous supposons dans ce qui suit que l'incomplétude des contrats induite par la faiblesse des méthodes instrumentales, qui affecte négativement l'évaluation du 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 économique 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, p. 197) qui permet des échanges qui ne se réaliseraient pas dans le cadre de marchés formellement organisés (Ferrary, 2003).

3.2. La confiance et les conditions d'emprunt

Le crédit étant « *une opération qui permet au débiteur de différer son paiement, il suppose la confiance du créancier* »¹¹. 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. Rivaud-Danset (1996) définit la confiance dans un contrat de prêt « *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* ».

¹⁰ 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* ».

¹¹ A. Beitone et al., (1997) : « Dictionnaire des Sciences Economiques », Armand Colin, Coursus.

Au-delà des données concrètes et objectives relevées par le conseiller financier, celui-ci ne va avoir envie de s'engager dans une relation professionnelle durable que s'il pense pouvoir faire confiance à son interlocuteur. La confiance est un état entre savoir et non savoir (Ogien et Quere, 2006) qui va compléter le manque de connaissances. Il existe deux conceptions de la confiance. Pour Nooteboom (2006)¹², elle correspond à l'anticipation que les attentes du conseiller financier ne seront pas déçues. Il s'agit alors de la probabilité que l'emprunteur n'abusera pas du conseiller et entreprendra les actions nécessaires au remboursement des prêts. Tout ce qui peut restreindre les comportements opportunistes, comme des garanties, est source de confiance. La seconde conception est une croyance que le porteur de projet peut et veut agir de manière positive (Schoorman et al., 2007). Cette croyance repose sur les compétences de l'emprunteur et sur un argument moral, son honnêteté et sa bonne volonté (Howorth et Moro, 2006). Les compétences perçues et leur cohérence vis-à-vis du projet forment la base rationnelle de la confiance. Cette base se fonde également sur la réputation du porteur de projet et, comme il « n'emprunte pas seul », sur celle des autres parties prenantes (clients et fournisseurs connus de la banque, comptable, etc.). Pour compléter le déficit informationnel lié aux PME, les banques vont rechercher, par l'intermédiaire de leurs conseillers présents sur le terrain, toutes les sources d'informations susceptibles d'être exploitées (Paturel, Gharsalli et Foliard, 2010).

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 qu'elle est perçue par les chefs d'entreprises dans une relation de crédit. Dans leurs entretiens, 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 s'avère 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 fiable¹³. 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, 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.

Selon Gardès et Machat (2011), 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. Ces auteurs 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 des perspectives de l'entreprise (c'est-à-dire une réduction de l'asymétrie d'information). Le

¹² Dans Ogien et Quere, *Les moments de la confiance* (2006).

¹³ Des entretiens ont été effectués auprès de vingt entrepreneurs et six conseillers financiers dans une région du sud de l'Italie.

banquier a une meilleure compréhension des besoins de l'entreprise et, in fine, un meilleur accompagnement. Gardès et Machat (2011) 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.

4. L'encastrement social et le financement bancaire : quels impacts pour les PME ?

4.1.L'encastrement social et la relation bancaire : quels avantages ?

Malgré les efforts des banques pour homogénéiser les processus de prise de décision de prêt par l'intermédiaire des 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 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.

Bien qu'il y ait un grand nombre de travaux empiriques sur les relations à long terme entre les banques et les emprunteurs, il y a encore peu de preuves sur le rôle des interactions sociales dans ces relations. En ce sens, 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 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 grâce à son ancienneté, l'engagement de chaque partenaire, la volonté de l'emprunteur d'informer son conseiller sur ses problèmes et la stabilité de la relation. Lehmann et Neuberger (2002) ont justifié l'idée que la relation de prêt 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 prêts (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 des entreprises concernées. Les interactions sociales peuvent indiquer le niveau de la confiance qui existe entre le banquier et le chef d'entreprise. Néanmoins, cette étude reste incomplète dans le sens où la dimension sociale d'une relation de prêt paraît beaucoup trop complexe pour être totalement prise en considération par les variables retenues par les auteurs.

Dans une autre étude du marché bancaire des PME, Uzzi (1999) suggère que les relations sociales encastrees et les réseaux formés par un mix de liens (encastres et à l'acte) profitent aux firmes cherchant à se financer. Selon lui, cela permet de promouvoir des mécanismes de gouvernance informelle, de faciliter le transfert d'informations privées et des éléments 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. Uzzi (1999) a analysé, en premier lieu, comment les liens sociaux encastres et à l'acte affectent la relation d'emprunt. En second lieu, il a essayé de montrer les avantages d'un réseau complémentaire formé par ces deux types de relations, avec les avantages du « partenering » liés aux relations encastrees et les avantages du « brokering » offerts par les relations à l'engagement. Les résultats d'Uzzi (1999) sont conformes à ses hypothèses. En effet, plus les transactions commerciales entre la banque et la firme sont encastrees dans des relations sociales, plus

l'accès de la firme au crédit et à un taux faible est grand. L'encastrement développe, en fait, la confiance et la transparence susceptibles d'intervenir dans les transactions. Une gouvernance informelle s'installe, suivie par un transfert d'informations privées qui étaient inaccessibles par les simples relations de marché. L'auteur conclut que l'encastrement est un facteur déterminant dans la relation d'emprunt. Il ajoute aussi que cet avantage de l'encastrement pouvait s'optimiser par des réseaux complémentaires formés par des liens encastrés et des liens à l'acte, dans le sens où les caractéristiques des deux liens éliminent leurs faiblesses et préservent leurs points forts. Par exemple, si les relations à l'acte recherchent et comparent les différentes offres de prêts sur le marché bancaire, les liens encastrés facilitent la coordination nécessaire à la synthèse des informations de caractère public collectées par les liens à l'acte, avec les ressources privées générées par les liens encastrés.

Dans la même perspective, Ferrary (2003)¹⁴ 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. Ensuite, un meilleur accès aux informations surtout celles d'ordre privées. Etant encastré 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.

Les relations sociales établies dans la durée entre le banquier et le chef d'entreprise correspondent à l'accumulation d'un capital social nécessaire pour l'évaluation du risque inhérent au projet. 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 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. Une des difficultés rencontrées par le banquier est d'identifier le réseau social auquel appartient son client et les informations qui circulent en son sein. 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 des informations privées et à partager avec lui des centres d'intérêts autres que professionnels.

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

¹⁴ 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.

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 petites et moyennes entreprises. Néanmoins, 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 (Foliard, 2008).

4.2.L'encastrement social et la relation bancaire : un paradoxe ?

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 (soit des relations officielles avec les organismes publics, managériales avec ses fournisseurs et ses clients et familiales avec des amis et des proches) suppose, d'une part, qu'elle possède une bonne réputation et donc une certaine légitimité, ce qui lui facilite l'accès au crédit et, d'autre part, ces réseaux peuvent réduire les besoins de financements bancaires en facilitant l'accès à d'autres sources de capitaux. Les résultats de l'étude, menée auprès d'un échantillon de 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.

Dans le même ordre d'idées, 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 sollicitent 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»¹⁵ assimilés à 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 qu'a la nature de ces réseaux sur le nombre de contrats conclus¹⁶. 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 que, dès lors qu'une personne de confiance et des collègues proches approuvent facilement des contrats (ce qui est une condition nécessaire pour la conclusion de ces contrats), ils sont trop proches pour fournir une large étendue de contributions

¹⁵ « Approval networks ».

¹⁶ Comme Granovetter (1973), Mizruchi et Stearns (2001) considèrent que l'importance des réseaux ne se mesure pas par leur présence, mais plutôt par leur caractère.

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» (p. 667).

5. La méthodologie et les résultats obtenus

5.1. La méthodologie utilisée

Notre travail de recherche s'inscrit dans une démarche qualitative exploratoire. Le caractère exploratoire est justifié par le faible nombre de travaux portant sur notre question de recherche¹⁷. Kaufman (1996) précise qu'il est essentiel de saisir que les méthodes qualitatives ont davantage vocation à comprendre, à détecter des comportements, des processus ou des modèles théoriques, qu'à décrire systématiquement, à mesurer, à comparer.

Pour vérifier nos hypothèses de recherche, un échantillon de 25 banquiers a été constitué. L'échantillon interrogé répond à un critère de variété tant au niveau des enseignes sélectionnées (banques commerciales et banques mutualistes localisées sur le territoire français et, plus particulièrement, dans le sud de la France) que des caractéristiques des personnes contactées (hommes et femmes, expérimentés et non expérimentés). Pour la collecte des données, nous avons procédé à des entretiens semi-directifs d'une durée moyenne d'une heure (minimum 45 mn et maximum 1 h 30 mn) qui se sont déroulés en face à face au sein des banques (période : 2010-2011). Les banquiers interrogés ont participé activement au financement de la catégorie d'entreprises étudiée. Nous avons réalisé un guide d'entretien permettant d'aborder les différents thèmes retenus par la littérature. Plus précisément, la sélection d'extraits s'est opérée par la sélection de phrases, de groupes de phrases en résonances avec un thème établi précédemment dans la grille de codage. C'est ce qui compose des unités de sens, soit les corpus¹⁸. Ensuite, ces thèmes ont été regroupés de manière à vérifier la pertinence des indicateurs issus de la littérature. Les thèmes retenus concernent le rôle de la structure sociale (liens et réseaux personnels) et de la confiance dans la décision d'octroi de crédit, dans la fixation des conditions d'emprunts (taux de crédit et montant des garanties) ainsi que dans la prévoyance d'un défaut de paiement.

Les entretiens ont été enregistrés et transcrits par la suite. Nous avons effectué un codage de l'ensemble des données recueillies et mené une analyse de contenu thématique (Romelaer, 1999 ; Bardin, 2001) à l'aide du logiciel Nvivo 9. Le processus d'analyse s'est fait par va-et-vient entre la théorie et le terrain. Le codage est mixte (thèmes émergents de la littérature et du terrain) et la réduction des données s'est opérée par ordonnancement (fiches d'entretien, grilles d'observation, journal de bord,...).

¹⁷ Eisenhardt (1989) établit qu'une approche qualitative est nécessaire et utile lorsque le phénomène n'est pas suffisamment connu et que l'objectif de la recherche est de construire plutôt que de tester.

¹⁸ Définition de corpus : regroupement sous un même thème d'extraits de textes issus des différents entretiens.

5.2. Les résultats et leurs interprétations

Le travail d'analyse que nous avons réalisé nous permet de présenter nos résultats autour de deux éléments susceptibles d'affecter la décision d'octroi et les conditions d'emprunts pour les PME : la structure sociale (soit les liens et les réseaux personnels) et la confiance.

5.2.1. L'impact des liens personnels

Nous constatons que les liens personnels proviennent des contacts réguliers (face à face, téléphone) qu'entretiennent les banquiers avec les chefs d'entreprises, du partage des passions communes (déjeuner ensemble, spectateur lors des matchs de football ou de rugby, pratique du golf ou du tennis, participation à des sorties en bateau, etc.), de la longévité de leur relation qui peut créer des affinités particulières et du fait que le banquier avait déjà le compte particulier du dirigeant. Pour certains banquiers, ce type de liens facilite l'échange d'informations soft. Selon B. H. : *« C'est important pour la relation parce que les clients se livrent ; en partageant une partie de golf avec le client, il ne peut pas bluffer, la nature va prendre le dessus. C'est intéressant de voir si le client garde son sang-froid, comment il réagit »*. En ce sens, les liens personnels facilitent l'instauration d'un climat de confiance ; ainsi, pour B.Q. : *« Je connais personnellement les chefs d'entreprises et c'est avantageux dans le sens où cette connaissance est à l'origine de la confiance, ce qui peut faciliter les choses par la suite. C'est un jugement objectif basé sur la connaissance personnelle du dirigeant »*. Néanmoins, certains banquiers considèrent que leurs relations sont purement professionnelles, surtout quand il s'agit *« d'un rapport à l'argent »* parce que le fait d'avoir une relation personnelle avec le client pourrait polluer leur objectivité.

En ce qui concerne l'accès au crédit et la demande des garanties (montant), la majorité des banquiers considèrent que les liens personnels n'affectent pas leurs décisions. Selon B.E. : *« Mais, après il y a un danger à tout ça, il y a un danger que le conseiller qui prend l'habitude de gérer la clientèle peut ne pas voir certains points négatifs du dossier et se trompe donc dans son analyse. Il peut accepter de financer quelque chose qu'il n'aurait pas financé s'il avait un œil frais. Parce que c'est toujours difficile de faire la part des choses quand on a le « personnel » au milieu »*. Cependant, on constate que dans le cadre de la négociation des taux d'emprunts, une très grande majorité des banquiers affirment que les liens personnels affectent positivement cette négociation. Ainsi, B.H. affirme : *« Après, les conditions financières peuvent être modulés en fonction de la relation qu'on entretient. Un client qu'on connaît bien, qui est plus agréable et qui nous demande de faire un effort, en clair, on est plus enclin à le faire »*. Enfin, il ressort de notre analyse que les relations personnelles aident à prévoir les difficultés qu'un chef d'entreprise pourrait rencontrer ainsi que les actions pour les résoudre. En effet, les banquiers que nous avons interrogés insistent sur les interactions sociales qui produisent de la transparence et de la confiance pour obtenir le meilleur accompagnement. Pour la banque, la trésorerie peut être un indicateur de difficultés éventuelles qui doit mettre en alerte le conseiller financier. Celui-ci va alors pouvoir mettre en place et proposer des solutions en amont, dès lors que des difficultés sont identifiées comme étant passagères. Un manque de transparence de l'information ou de communication sur les problèmes rencontrés par l'entreprise peut potentiellement être préjudiciable, surtout quand l'indicateur trésorerie devient insuffisant pour alerter suffisamment tôt le banquier. Selon B.C. : *« Accompagner les difficultés suppose une relation plus proche, plus fréquente pour avoir les moindres détails nous permettant de prendre la bonne décision »*. Dans le même contexte, B.L. considère que : *« Oui, quand on arrive à avoir des relations privilégiées avec les dirigeants, il nous informe très clairement de la situation de l'entreprise et de son évolution. On fait notre maximum pour garder l'entreprise en vie »*.

5.2.2. L'impact des réseaux personnels

Dans le cadre de notre recherche, il nous a paru plus pertinent de raisonner en termes de réseaux personnels. En effet, le dirigeant de PME rentre en contact avec de multiples individus appartenant à différentes sphères économiques et sociales (institutions, amis, famille, experts-comptables, conseiller juridique, etc.). Délimiter ses réseaux pour répondre à notre question de recherche qui porte sur les effets des réseaux du dirigeant de PME paraît difficile¹⁹.

Dans une décision d'emprunt, la recommandation joue un rôle important. B.Q. nous dit : « *Oui, le fait qu'un client soit recommandé lui offrira plus de facilités à accéder aux crédits. Ça facilite les choses. Ça fait partie du climat de confiance dont on a parlé. On a tendance à privilégier les clients qui sont recommandés* ». Concernant le coût d'emprunt, la grande majorité des banquiers interrogés admettent qu'un client recommandé peut avoir un taux sur une fourchette parmi les plus bas. Ceci est expliqué par le fait qu'un client qui passe par un réseau est synonyme d'une grande transparence et, donc, il bénéficie d'une grande confiance. Selon B.Q. : « *Oui, d'une manière marginale. Un bon client en général vous recommande un bon client. On fera un effort sur les taux proposés. Mais on fait toujours attention au coût du risque, aux fondamentaux de l'entreprise* ». En termes de garanties, la demande et le montant ne sont pas du tout liés au fait que le client soit recommandé ou non, la plupart des banquiers reconnaissent que c'est une décision qui se prend en fonction de certains ratios financiers et de la qualité du projet. En ce sens, B.M. précise que « *la demande et le montant de garanties sont fixés sur des critères quantitatifs liés au risque et à la qualité de projet* ». Les mêmes résultats ont été trouvés pour l'appréciation du risque de défaut de paiement, car un client qui passe par un réseau peut être confronté aux mêmes problèmes d'impayés qu'un autre client. Par contre, il peut bénéficier d'un meilleur accompagnement en cas de difficultés financières.

5.2.3. L'impact de la confiance

Les banquiers mettent également en exergue l'importance de la confiance dans la relation d'emprunt. Une meilleure évaluation de la qualité du projet est réalisée dès lors qu'il y a des relations proches, fréquentes et durables favorisant une bonne communication et une transparence de l'information. Ils reconnaissent que la durée de la relation, la fréquence d'interactions et l'accumulation d'informations d'ordre privé permettent d'instaurer de la confiance entre les deux partenaires. Le banquier a une meilleure compréhension des besoins de l'entreprise et, donc, un meilleur accompagnement. En ce sens, la majorité des banquiers réalisent l'importance de la confiance dans la décision d'emprunt : « *cette relation de confiance est prépondérante dans l'octroi de crédit* ». Quant au coût du crédit, les banquiers interrogés sont divisés sur le rôle que joue la confiance. Pour certains, le coût d'emprunt est le prix du risque qui ne peut être calculé que sur des bases objectives. Pour d'autres, un client qu'ils connaissent depuis longtemps et avec lequel ils ont des relations proches et fréquentes, peut bénéficier de conditions d'emprunts privilégiés : « *La durée est très importante dans le sens où la confiance se construit dans le temps. Le client serait alors récompensé par des conditions d'emprunts privilégiés pour lui faire remarquer que c'est lié à son ancienneté* ».

¹⁹ Un réseau personnel est l'ensemble des relations personnelles de l'individu, il peut être de diverses natures, d'où l'emploi de l'expression aux pluriels « réseaux personnels ». Ils comprennent la famille, les amis, les autres chefs d'entreprises, les fournisseurs, les clients, les relations dans les institutions publiques ou privées, les relations très anciennes comme les très récentes, fréquentes et non fréquentes.

Ils partagent le même avis par rapport à la demande des garanties. En ce qui concerne la prévoyance et l'accompagnement en cas de défaut de paiement, l'ensemble des banquiers met en avant le rôle incontestable de la confiance dans la mesure où un dirigeant qui communique bien et qui fait part de ses problèmes peut être accompagné pour gérer ses impayés : *« Oui, s'il y a une bonne relation et donc de la confiance, le client va anticiper et va me parler. Il y aura moins d'appréhension à me parler. La personne aura moins peur à passer la porte. De notre part, on fait au mieux pour l'accompagner et on finit généralement par trouver des solutions à ses difficultés ».*

Conclusion

L'emprunt bancaire représente la source de financement la plus utilisée par la plupart des PME européennes. 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 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 triptyque structure sociale-confiance-spécificités des PME que nous avons développé 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 chef d'entreprise.

A partir d'une revue de la littérature, nous avons conduit des entretiens afin de mieux comprendre l'impact du triptyque précédent sur les conditions d'emprunts. L'étude menée auprès de 25 banquiers révèle qu'ils entretiennent des relations personnelles, tissent des liens d'amitié suffisamment récurrents avec leurs clients pour pouvoir échanger des informations d'ordre privé et, donc, construire une confiance mutuelle. Les résultats présentés permettent d'émettre les remarques suivantes. Les liens personnels, traduits ici par les interactions sociales (le partage de passions communes, les liens d'amitié, etc.), affectent positivement la négociation du coût d'emprunt et permettent de prévoir les difficultés qu'un chef d'entreprise pourrait rencontrer, ainsi que de les résoudre. Les interactions sociales dont nous avons illustré en quoi elles sont à l'origine d'échange d'informations soft qui améliorent la transparence et la communication, ont un impact significatif sur le processus de financement. La principale implication managériale de cette recherche est de considérer qu'un chef d'entreprise qui passe par ses réseaux personnels peut avoir un accès plus facile au crédit et à des conditions meilleures qu'un autre chef d'entreprise qui se présente d'une façon spontanée. Nous avons également pu remarquer, à travers les entretiens conduits, que cette structure sociale joue un rôle important dans la formation de la confiance. Notre étude révèle ou confirme aussi que la confiance facilite l'accès au crédit. En cas de difficultés, une relation confiante facilite la communication et permet au banquier de les gérer. Cette recherche indique encore clairement que le processus de financement ne peut être limité à une simple transaction financière. Notre travail nous a renvoyés 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 dirigeant propriétaire d'une TPE ou PME ou d'une personne physique voulant entrer dans les affaires par création ex nihilo ou reprise d'une entreprise donnée.

Bibliographie

- AGARWAL S., HAUSWALD R., (2008), *The Choice Between Arm's-Length and relationship Debt : Evidence from eLoans*. FRB of Chicago Working Paper 2008-10, March.
- ANGELINI, P., R. DI SALVO, G. FERRI, (1998), Availability and Cost of Credit for Small Businesses: Customer Relationships and Credit Cooperatives, *Journal of Banking and Finance*, 22, 925-954.
- ARROW K. J. (1974), *Les limites de l'organisation*, PUF.
- BAKER, W. (1990), Market Networks and Corporate Behaviour. *American Journal of Sociologie*. 96 : 589-625.
- BARDIN L. (2001), *L'analyse de contenu* (10e éd.), Paris : Presses Universitaires de France.
- BAAS T., SCHROOTEN M. (2006). Relationship Banking and SMEs: A Theoretical Analysis', *Small Business Economics*, vol. 27(2), pages 127-137, October.
- BERGER, A. N., UDELL G.F. (1995), Relationship Lending and Lines of Credit in Small Firm Finance. *Journal of Business*, 68(3), 351-382.
- BERGER A. N., KLAPPER L., UDELL G. (2001), The Ability of Banks to Lend to Informationally Opaque Small Businesses. *Journal of Banking and Finance*, 25, 2127-2167.
- BERGER A. N., ROSEN R.J., UDELL G.F. (2001), *The Effect of Banking Market Size Structure on Bank Competition : The Case of Small Business Lending*, Federal Reserve Board working paper, Washington DC.
- BERGER, A. N., UDELL G.F. (2002), Small Business Credit Availability and Relationship Lending: The importance of Bank Organizational Structure, *Economic Journal*, 112(477), 32-53.
- BERGER A. N., UDELL G. F. (2006), A More complete Conceptual Framework for SME Finance, *Journal of Banking and Finance*, 30(11), 2945-2966.
- BERGER A. N., FRAME W. S., MILLER N. H. (2005), Credit Scoring and the Availability, Price, and Risk of Small Business, *Credit Journal of Money, Credit and Banking*, 37(2), 191-222.
- BEITONE A., CAZORLA A., DOLLO C., DRAI A-M. (1997), *Dictionnaire des Sciences Economiques*, Armand Colin, Cursus.
- BIKOURANE S., LAMARQUE E., MAQUE I. (2008), La Relation Banque-Entreprise : Etat des Lieux et Perspectives. In: LAMARQUE Eric, *Le management de la banque : risques, relation client, organisation*. Paris: Pearson Education France, pp.111-131.
- BOUSLAMA G. et NEKHILI M. (2006), L'impact des fusions-acquisitions bancaires sur les accords de crédit aux PME, *Revue Française de Gestion*, n°163, p59-72.
- BROWN M., ZEHNDER C. (2007), Credit Registries, Relationship Banking and Loan Repayment. *Journal of Money, Credit and Banking*, 39(8), 1883-1918.
- CIEPLY S. (1997), *Spécificité financière des PME et nouvelles théories du financement*, Thèse de doctorat Lyon II Lumière, (18/12).
- COLE R. A., GOLDBER L. G., WHITE L-J. (2004), Cookie-cutter versus character: The Micro Structure of Small Business Lending by Large and Small banks. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 39(2), 227-251.
- COLEMAN J.S. (1988), Social Capital in the Creation of Human Capital, *American Journal of Sociology*, vol. 94, supplement, pp. 95-120.
- COSH A., HUGUES A. (1994), Size, Financial Structure and Profitability : UK Companies in the 80s, dans HUGUES A. et STOREY D., *Finance and the Small Firm*, Routledge, London.

DEGRYSE H., MASSCHELEIN N., MITCHELL J., (2004), *SMEs and Bank Lending Relationships: The Impact of Mergers* ; Working Paper, National Bank of Belgium, n°46, May, 44 pages.

EBER, N. (1999), *Les relations de long terme banque-entreprise*, Paris, Vuibert.

EISENHARDT K.M. (1989), Building Theories From Case Studies Research, *Academy Management Review*, 14(4), 532-550.

ELSAS R., KRAHNEN J. (1998), Is Relationship Lending Special? Evidence from Credit File Data in Germany, *Journal of Banking and Finance*, Vol. 22, pp. 1283-1316.

FERRARY M. (2003), Trust and Social Capital in the Regulation of Lending Activities, *Journal of Socio-Economic*, 31: pp. 673-699. 34 Sociologies.

FOLIARD S. (2008), *Le financement bancaire des créateurs de très petites entreprises*, Thèse pour le Doctorat en Sciences de Gestion, Direction : R. Paturel, Lyon III.

GABRIELLI D. (2007), L'accès des PME aux financements bancaires, numéro spécial « Petites et Moyennes Entreprises » du *Bulletin mensuel de la Banque de France* n° 165.

GARDES N., MACHAT M. (2011), L'enjeu du financement relationnel dans l'appréciation du risque de défaillance de la PME, *Revue du Financier*, mai-juin, n°189.

GEERTZ, C. (1962), The rotating credit Association: A Middle Rung in Development. *Economic Development and Cultural Change*, 10(3): 241-263.

GRANOVETTER M. (1973), The Strength of Weak ties, *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1380.

GRANOVETTER M. (1985), Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. *American Journal of Sociology*. 91 481-510.

GRANOVETTER M. (1995), La Notion d'Embeddedness, in Jacob & Vérin (éd.), *L'inscription sociale du marché*, L'Harmattan, Paris, pp. 11-21.

GRANOVETTER M. (2006), L'influence de la structure sociale sur les activités économiques, *Sociologies Pratiques*, N°13, p. 9-36.

GREEN G-P., KWONG T.-M., TIGGES L.-M. (1995), Embeddedness and Capital Markets: Bank Financing of Businesses, *Journal of Socio-Economic*, 23:127-147.

HARHOFF D., KORTING T. (1998), Lending relationships in Germany. Empirical evidence from survey data. *Journal of Banking and Finance*, 22, 1317-1353.

HOWORTH C., MORO A. (2006), Trust within Entrepreneur Bank Relationships: Insights from Italy, *Entrepreneurship, Theory and Practice*, 23, p. 495-517.

HYYTINEN A., VAANANEN L. (2006), Where Do Financial Constraints Originate from? An Empirical Analysis of Adverse Selection and Moral Hazard in Capital Markets, *Small Business Economics*, vol. 27(4), pages 323-348.

KARPIK L., (1989), L'économie de la qualité, *Revue Française de Sociologie*, 30 (2), pp. 187-210.

KAUFFMAN J.C. (1996), *L'entretien compréhensif*, sous la direction de F. de Singly, Nathan, Paris, 128 p.

LE N., NGUYEN T. (2009), The Impact of Networking on Bank Financing: The Case of Small and Medium-Sized Enterprises in Vietnam, *Entrepreneurship Theory and Practice*, Vol. 33, Issue 4, pp. 867-887.

LEHMANN E., D. NEUBERGER D. (2002), Do Lending Relationship Matter? Evidence from Bank Survey Data in Germany, *Journal of Economic Behavior and Organization*. Vol.45, pp.339- 359.

LEVRATTO N. (2002), L'intermédiation informationnelle : un dispositif au service de la pérennité des petites entreprises, *Techniques Financières et Développement*, n° 68, pp. 13-25.

- MIZRUCHI, M., STEARNS L. (2001), Getting Deals Done: The use of Social Networks in Bank Decision-Making. *Amer. Soc. Rev.* 66 647–671.
- NAHAPIET J., GHOSHAL S. (1998), Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23: 242–266.
- NOOTEBOOM, B. (2006), Apprendre à faire confiance. In : A. OGIEEN et L. QUERE. (eds.) *Les moments de la confiance. Connaissances, affects et engagements*. Paris, Economica.
- OGIEEN A., QUERE L. (2006), *Les moments de la confiance*, Paris, Economica.
- ONGENA S., SMITH D.C., (2000), What determines the number of bank relationships? Crosscountry evidence, *Journal of Financial Intermediation*, n°9, p.26-56.
- PATUREL R. (1981), Délimitation des concepts de croissance interne et de croissance externe, *Revue Sciences de Gestion*, n° 2, décembre, 26 pages.
- PATUREL R., GHARSALLI M., FOLIARD S. (2010), L’encastrement social des pratiques de gestion : le cas de la relation d’emprunt par les PME, 10^e CIFEPME de Bordeaux portant sur « *Interdisciplinarité de la recherche en entrepreneuriat et de la recherche en PME* », 26-29 octobre, actes.
- PEEK J, ROSENGREN E.S. (1997), *Collateral damage: effects of the Japanese real estate collapse on credit availability and real activity in the United States*, Working Papers 97-5, Federal Reserve Bank of Boston.
- PETERSEN M-A., RAJAN R. G. (1994), The Benefits of Lending Relationships: Evidence from Small Business Data. *J. Finance* XLIX3–37.
- PETERSEN M-A., RAJAN R. G. (1995), The Effect of Credit Market Competition on Lending Relationships. *Quart. J. Economy*, 110 407–443.
- PETERSEN M-A., RAJAN R. G. (2002), Does Distance Still Matter: The Information Revolution in Small Business Lending. *J. Finance*, 57 2533–2570.
- RIVAUD-DANSET D. (1996), Les contrats de crédit dans une relation de long terme. De la main invisible à la poignée de main, *Revue Économique*, 47, p. 937-962.
- ROMELAER P. (1999), *L'entretien semi-directif centré*, Paris: MIMÉO.
- SAPARITO A., CHEN C., SAPIENZA H. (2004), The Role of Relational Trust in Bank-Small Firm Relationships, *Academy of Management Journal*, Vol. 47, No. 3, 400–410.
- SCHOORMAN, F. D., MAYER, R.C., DAVIS, J. H. (2007), An integrative model of organizational trust: past, present, and future, *Academy of Management Review*, 32(2):344–354.
- SCOTT J. A. (2004), Small Business and Value of Community Financial Institutions, *Journal of Financial Services Research*, 25(2–3), 207–230.
- SHARPE S. A. (1990), Asymmetric Information, Bank Lending, and Implicit Contracts: A Stylized Model of Customer Relationships. *Journal of Finance*, 45(4), 1069–1087.
- STEIN J-C. (2002), Information Production and Capital Allocation: Decentralized vs. Hierarchical Firms, *Journal of Finance*, vol. 57, 1891–1921.
- STIGLITZ J-E., WEISS A. (1981), Credit Rationing in Markets with Imperfect Information, *The American Economic Review*. Vol. 71, n°3, June, pp. 393-410.
- ST-PIERRE J. (1999), *La gestion financière des PME. Théorie et pratique*, Québec, Presses de l'Université du Québec.
- TAKATS E. (2004), *Banking Consolidation and Small Business Lending*, Working Paper, European Central Bank, n°407, November, 37 p.
- UZZI, B. (1999), Social Relations and Networks in the Making of Financial Capital. *Amer. Soc. Rev.* 64 481–505.
- VON THADDEN E. (2004), Asymmetric information, bank lending and implicit contracts: the winner’s curse, *Finance Research Letters*, vol.1, p. 11-23.
- WILLIAMSON S.-D. (1986), Costly monitoring, financial intermediation, and equilibrium credit rationing, *Journal of Monetary Economics*, vol. 18(2), pages 159-179.

ZARDKOOHI A., KOLARI J. (2001), The Effect of Bank Mergers and Acquisitions on the Credit Decision Process in Small Business Lending, *Finance India*, 15(1), 119-141.

ZIANE Y. (2004), *Structure financière, relations bancaires de long terme et financement interentreprises des PME françaises*, Thèse de doctorat, Paris X Nanterre (16/11/2004).