



## DE LA DIVERGENCE DU RISQUE PERÇU DE LA RELATION BANQUE-PME

*Denise Michèle NGONDI ATANGANA<sup>1</sup> et Sabine Patricia MOUNGOU MBENDA<sup>2</sup>*

### *Mots clés:*

*Relation Banque-PME*

*Divergence*

*Risque perçu*

*Asymétrie d'information*

### **RÉSUMÉ**

L'objectif de cet article est de présenter la divergence du risque perçu comme cadre d'analyse pertinent de la relation Banque – PME. En effet, toute l'attention portée à cette relation se focalise sur le rationnement de crédit. Les principales conclusions des travaux menés à ce sujet conduisent à présenter l'asymétrie d'informations comme le principal facteur explicatif du phénomène. Cependant, la persistance du problème nous oriente vers la possibilité selon laquelle des éléments importants de l'analyse ont été négligés. Notre étude menée suivant une logique inductive propose une théorie descriptive de la relation Banque-PME qui met en exergue l'hypothèse de la divergence du risque perçu. La banque se fait différentes représentations du risque, dont la plus importante est le risque de perdre de l'argent. La perception du risque par le propriétaire dirigeant est multiple mais se résume principalement au fait de se faire rationner par la banque.

© 2023 RAG – Tout droit réservé.

Adresse de correspondance de l'auteur :

1. Docteur/ PhD en Sciences de Gestion, Faculté des Sciences Economiques et de Gestion Appliquée, Université de Douala, Cameroun ; affiliée au GERA – e-mail : atanganadenise@yahoo.fr

2. Professeur agrégé des sciences de gestion ; FSEG Université de Yaoundé II Soa, Cameroun

## INTRODUCTION

L'interaction qui résulte de la collaboration entre la banque et la PME fait l'objet de nombreuses études parmi lesquelles celles relatives au rationnement de crédit (Aliou, et al., 2020). Le rationnement du crédit est une contrainte financière exercée par les banques qui se traduit par un accès restreint au crédit pour les PME alors même qu'elles sont prêtes à en payer le prix et que leurs projets sont a priori rentables. Malheureusement, c'est un phénomène qui perdure malgré le poids des PME dans nos économies (67% du PIB au Bénin selon l'Institut National de la Statistique et de la Démographie, 54% des emplois et 34% du PIB au Cameroun selon Institut National de la Statistique).

La compréhension du rationnement de crédit bancaire a considérablement évolué grâce à la prise en compte de l'hypothèse d'asymétrie informationnelle. L'asymétrie d'information a favorisé l'analyse des comportements et des situations courantes sur plusieurs marchés. Elle a été mobilisée par Arrow (1963) sur le marché de la santé, par Spence (1973) sur le marché du travail, par Stiglitz et Weiss (1981) sur le marché du crédit bancaire pour ne citer que ceux-là (Lupton, 2006). Dans ces marchés, on constate généralement qu'un des deux acteurs dispose d'un avantage informationnel sur les conditions de l'échange. Cet acteur, du fait de son avantage, manifeste généralement des comportements opportunistes au risque de compromettre le fonctionnement efficace du marché. Cette situation avérée contredit l'hypothèse de transparence de l'information du modèle standard de concurrence pure et parfaite et conduit à de nombreux déséquilibres à l'exemple du rationnement de crédit.

Compte tenu des statistiques actuelles, il ne serait pas exagéré de conclure que l'hypothèse d'asymétrie d'information s'avère insuffisante pour comprendre le phénomène de rationnement de crédit. En effet, 82,80% des PME au Cameroun sont rationnées du fait de l'absence de documents comptables fiables et de qualité (Ngongang, 2015). La plupart des travaux, menés suivant le cadre d'analyse qu'est l'hypothèse d'asymétrie d'information, ont été effectués de manière partielle, soit du point de vue de la Banque, soit du point de vue de la PME. Si théoriquement des solutions ont été émises, sur le terrain fort est de constater leur inefficacité. En effet, les stratégies de signalisation mises en œuvre par les propriétaires dirigeants n'ont pas réussies à pousser les banques à réduire le rationnement de crédit. De même, les stratégies de contrôles pensées pour les banques ne permettent pas d'instaurer la transparence requise pour

ramener un niveau de confiance minimale vis-à-vis des PME. Toutes ces stratégies ont montré leurs limites car le rationnement du crédit bancaire aux PME est toujours aussi présent (les statistiques). Il ne serait pas vain de considérer que le cadre d'analyse qui a prévalu jusqu'ici ne soit pas suffisant.

En effet, la relation Banque – PME dispose d'un cadre théorique assez dense. Nous avons la théorie de l'agence, qui analyse cette relation du point de vue des conflits d'intérêt entre agent (le propriétaire dirigeant) et principal (la banque). La théorie des coûts de transaction qui explique le refus des banques par les coûts élevés de gestion de la relation. La théorie de la dépendance des ressources pour laquelle la dépendance des PME au financement bancaire serait source d'asymétrie. Enfin, la théorie de signalisation qui présente les différentes méthodes employées par les PME pour résoudre le problème d'asymétrie. Toutefois, l'hypothèse d'asymétrie d'information demeure le point de chute commun des conclusions de ces différentes analyses de la relation Banque-PME. Malheureusement, ce cadre ne contribue plus à faire évoluer l'état des connaissances qui s'y rapporte. Les auteurs qui s'intéressent à cette problématique insistent sur la nécessité d'aborder la question à partir d'une approche qualitative (Berger et Udell, 2002 ; Foliard, 2011 ; Gardes et Marque, 2012 ; Ngondi 2019).

Face à cette impasse, ce sont développées des sources alternatives au financement bancaire à l'exemple du microcrédit (Um Ngouem, 2017 ; Ndjeck, 2022). Malheureusement ces sources de financement sont extrêmement coûteuses pour la PME et contribuent généralement à amoindrir sa performance financière. De plus, ces sources de financement ne compensent pas une des fonctions importantes de la banque qui est la production d'informations pour la notation des entreprises nécessaire au bon fonctionnement des marchés financiers embryonnaires. Sur la base de ces développements, il ne serait pas exagéré de reconsidérer la problématique de la relation Banque – PME dans le but de proposer un cadre d'analyse complémentaire à l'hypothèse d'asymétrie d'information. A cet effet, la question posée est de savoir : ***comment comprendre la relation Banque-PME ?***

L'objectif de cet article est de déterminer un nouveau cadre d'analyse pour la compréhension de la relation de crédit entre la banque et la PME. Dans cette perspective, nous avons adopté un paradigme constructiviste relevant d'une approche inductive qui est appropriée lorsqu'il s'agit de la compréhension d'un phénomène. Au sein de la relation Banque-PME, qui constitue notre

unité d'analyse, nous avons observé la perception de chaque acteur, leurs motivations, leurs comportements afin de découvrir des éléments nouveaux propres à offrir un cadre évolué d'analyse générale du fonctionnement de la relation. Pour ce faire, nous mobilisons une version de la « *Grounded Theory* » améliorée par Strauss et Corbin (1994, 1998), la Méthode de la Théorie Enracinée (MTE).

Le plan retenu pour cet article comporte deux étapes. La première partie fait mention de l'hypothèse d'asymétrie informationnelle et son incomplétude dans l'analyse de la relation Banque-PME. La deuxième partie présente l'hypothèse de divergence du risque perçu comme cadre d'analyse complémentaire de la relation Banque-PME.

### **1. L'hypothèse d'Asymétrie d'information: un cadre d'analyse insuffisant pour la relation Banque-PME**

Dans le cadre de ce travail, le terme PME inclut les Petites Entreprises (PE) et les Moyennes Entreprises (ME). La loi N 2015/010 du 16 Juillet 2015 définit la PE au Cameroun comme une entreprise qui emploie entre six et vingt personnes et dont le chiffre d'affaires annuel hors taxes est supérieur à quinze millions de francs CFA et n'excède pas deux cent cinquante millions de francs CFA. Tandis que la ME désigne une entreprise qui emploie plus de vingt et moins de cent personne, dont le chiffre d'affaires annuel hors taxes est supérieur à deux cent cinquante Millions de francs CFA et n'excède pas trois Milliard de Francs CFA. De même, la banque renvoie à un établissement de crédit qui effectue des opérations d'intermédiaire financier principalement pour le compte de ses clients et dont le capital est détenu par des actionnaires.

Une asymétrie traduit, dans une situation donnée, le fait qu'il existe une inadéquation quant à un paramètre important d'un phénomène. Ce concept a commencé à être mobilisé en économie de l'information par Scitovsky (1945) pour comprendre les difficultés issues de l'incertitude sur la qualité des biens sur un marché donné (Lupton, 2006). L'asymétrie d'information traduit une situation dans laquelle le principal n'a pas toute l'information sur la qualité du bien qui est disponible et détenue par l'agent qui propose des biens à une qualité moins bonne que celle espérée par le principal. L'hypothèse d'asymétrie d'information a été mis en exergue par la suite par les travaux de Arrow (1963) et Akerlof (1970). Arrow analyse le marché des soins médicaux et met en évidence le problème d'aléa moral ; tandis qu'Akerlof énonce la sélection

adverse au travers de son analyse du marché de vente des véhicules d'occasion. Ces deux approches de l'asymétrie informationnelle seront réunies par Stiglitz et Weiss (1981) dans leur analyse du marché du crédit bancaire. Nous présenterons premièrement la portée de cette hypothèse appliquée à la relation Banque-PME avant de mentionner ses insuffisances pour la compréhension de la relation Banque-PME.

### ***1.1. La réalité de l'hypothèse d'asymétrie d'information dans la relation Banque-PME***

Stiglitz et Weiss (1981) appréhendent l'asymétrie d'information comme une situation dans laquelle la banque n'a pas toute l'information sur la qualité du projet à financer détenu par le propriétaire de la PME, pouvant aboutir à deux problèmes principaux: l'aléa moral ou la sélection adverse. Ils conçoivent l'aléa moral comme le risque de changement de comportement de l'emprunteur au moment de la réalisation du projet au détriment de la banque. Tandis que la sélection adverse est appréhendée par la difficulté de la banque à discerner la qualité, bonne ou mauvaise, des projets d'investissement présentés à cause du manque d'information sur l'emprunteur et sur les caractéristiques de son projet. Nous présenterons donc premièrement les caractéristiques de l'asymétrie d'information observée au sein de la relation Banque - PME. Nous aborderons par la suite les caractéristiques de cette hypothèse au sein de la relation Banque-PME.

#### ***1.1.1. Les caractéristiques de l'asymétrie d'information dans la relation Banque-PME***

La revue de la littérature des travaux issus de la problématique de la relation Banque - PME nous enseigne que la première caractéristique réside dans le fait que l'asymétrie d'information est le fait de la PME uniquement. L'asymétrie informationnelle au sein de la relation Banque – PME naît de la volonté de la PME de masquer les caractéristiques propres au projet à financer, les caractéristiques propres à la PME en question et les caractéristiques propres au propriétaire dirigeant.

A cet effet l'opacité informationnelle est généralement entretenu au moyen de la manipulation des documents comptables et financiers. L'opacité informationnelle est l'absence d'éléments pertinents pour comprendre entièrement les caractéristiques de risque d'une entreprise, potentiellement due au manque d'informations financières complètes et fiables. Cette opacité

est fonction de la taille et l'âge de l'entreprise (Bouaïss et Refait, 2009). Elle conduit généralement au problème de sélection adverse.

Suivant plusieurs études menées dans différents contextes, d'autres caractéristiques permettraient de prédire la tendance à l'asymétrie d'information pratiquée par la PME à l'exemple de sa flexibilité qui alimente positivement sa capacité de substitution des actifs. Le risque de substitution des actifs renvoie à la possibilité de voir la PME modifier son projet une fois le financement accordé, à l'incertitude qui existe à voir le projet être modifié (Persais 2004 ; Wamba et Tchamambe, 2002 ; Levratto, 2000). Compte tenu d'une faible spécialisation, les PME présentent une certaine capacité d'adaptation. Cette flexibilité s'observe même dans leurs projets d'investissements dans lesquels il est plus ou moins aisé de procéder à une substitution d'actifs. Cette flexibilité des investissements détermine l'aléa moral subi par la banque au sein de la relation de crédit et par conséquent, augmente le risque de refus de financement bancaire. Plusieurs auteurs aboutissent à la conclusion que la plupart des PME rationnées sont celles qui présentent un risque de substitution d'actif élevé (Williamson, 2002 ; Wamba et Tchamambe, 2002 ; Danielson et Scott, 2000).

La force de la relation bancaire est également présentée comme un élément caractéristique de l'asymétrie informationnelle au sein de la PME (Berger et al, 2005 ; Ngongang, 2015). Dans une relation de longue durée, les informations sont transmises de manière consciente ou non. Ainsi la durée de la relation permettrait de réduire le gap informationnel que pourrait entretenir la PME au détriment de la banque. Plus la relation est forte, plus la tendance à l'asymétrie sera réduite. Il existe de nombreux indicateurs pour mesurer la force de la relation tels que l'étendue (Udell, 2008), la durée (Elsas, 2005), la longueur (De Young et al., 2008) et l'inverse du nombre des banques (Cole, 1988 ; Foglia et al., 1998).

L'opacité informationnelle, la flexibilité de la PME et la force de la relation bancaire sont des éléments, entre autres, qui permettent de prédire une tendance à l'asymétrie informationnelle au sein de la PME ; lorsque ces conditions sont observables, la banque choisit l'option du rationnement de crédit.

### ***1.1.2. Les effets de l'asymétrie d'information au sein de la relation Banque – PME : le***

### *rationnement de crédit*

D'après Stiglitz et Weiss (1981), il y a rationnement du crédit lorsque l'emprunteur est disposé à accepter les conditions de prêt établies par le prêteur et que le prêt lui est toutefois refusé. Il est important de préciser que ce refus s'opère alors même que la banque dispose suffisamment de ressources pour satisfaire à la demande. Elle traduit dans ce cas une crise de confiance du fait de l'asymétrie informationnelle entretenu par la PME. La dissimulation ou la falsification de l'information par la PME porte généralement sur trois principaux éléments à savoir les caractéristiques de la PME, les caractéristiques de son dirigeant et les caractéristiques du projet à financer. A cet effet, l'insuffisance des garanties, l'insuffisance des flux de trésorerie, l'importance de la taille du prêt, la mauvaise qualité du dossier de crédit, l'attitude de l'entreprise face à la dette sont des arguments que les banques vont émettre pour justifier la pratique du rationnement de crédit.

D'un autre côté, Bester (1987) décrit le rationnement du crédit comme une situation dans laquelle certains emprunteurs obtiennent des prêts tandis que d'autres n'en obtiennent pas, même s'ils sont disposés à payer un taux d'intérêt plus élevés que celui que les prêteurs demandent, et/ou de fournir plus de biens en garantie. Dans ce cas, la demande de crédit est supérieure à l'offre et l'ajustement se fait par les quantités et non par les prix. Ce type de rationnement n'est pas fonction de l'asymétrie d'information de la PME. Malgré l'emphase qui lui a été accordé dans les travaux de recherche en finance, l'asymétrie d'information n'est pas le seul facteur explicatif du rationnement de crédit. Les travaux antérieurs nous démontrent que le rationnement de crédit peut également s'expliquer par d'autres facteurs.

La fixation de normes prudentielles dans le secteur bancaire conduit à des modifications du fonctionnement du marché du crédit qui justifient le recours au rationnement (Artus, 2002). De même, durant les périodes de récessions économiques et de crise limitent l'accès au crédit (Berger, Frame et Miller, 2005). Enfin, l'inflation est une variable qui affecte l'efficacité du système bancaire et amplifie les frictions sur le marché de crédit (Gao et al, 2012).

L'asymétrie d'information est une réalité jumelée à celle du rationnement de crédit. Pour de nombreux auteurs, le rationnement est la réponse de la banque à l'asymétrie pratiquée par la

PME. Ainsi, l'asymétrie est le fait de la PME et le rationnement celui de la banque. Il n'en demeure pas moins que le rationnement représente une situation de déséquilibre qu'il convient de résorber. La réalité de la relation Banque-PME nous conduit à ce jour à reconsidérer les hypothèses émises afin de prendre en considération de nouvelles pistes de solution. A cet effet, il serait pertinent de considérer les insuffisances de l'hypothèse d'asymétrie d'information dans l'analyse de la relation Banque-PME.

### ***1.2. Les insuffisances de l'hypothèse d'asymétrie d'information dans l'analyse de la relation Banque-PME***

Le cadre d'analyse de la relation Banque-PME semble de plus en plus étroit et sans issue. D'un point de vue théorique, les études menées ont très souvent mis de côté la possibilité d'une asymétrie informationnelle exercée par la banque. D'un point de vue empirique, les statistiques relatives au rationnement du crédit en Afrique sont assez parlant.

#### ***1.2.1. La pertinence de l'hypothèse de l'incertitude partagée au travers de l'opportunisme de la banque***

L'hypothèse d'asymétrie informationnelle a été vulgarisée au détriment de la possibilité d'une incertitude partagée. En effet, l'asymétrie d'information est une des hypothèses qui a été émise dans l'analyse de l'incertitude sur la qualité des biens sur un marché. Dans la même analyse Chamberlin (1933, 1953) émet l'hypothèse de l'incertitude partagée. Elle énonce que l'incertitude sur la qualité des biens peut être partagée par tous les agents liés à l'échange et contribue à perturber le marché (Lupton, 2004). Appliquée au marché du crédit bancaire, l'hypothèse d'incertitude partagée permet de développer la possibilité d'une asymétrie informationnelle subit par la PME et exercée par la banque. En d'autres termes, autant la banque est soumise à une incertitude sur la qualité de projet qui lui sont présentés par les PME, autant la PME subit une asymétrie exercée par la banque. Ce développement apporte du sens au concept d'opportunisme de la banque développée par des auteurs à l'instar de Sharpe (1990), Rajan (1992), Mbama (2020).

L'opportunisme bancaire est une dérive observable au sein de la relation Banque – PME dans



---

laquelle la banque fait mauvais usage des informations confidentielles obtenues sur la PME.

Pour Sharpe (1990), la banque utilise le monopole informationnel pour exiger des taux d'intérêts et de garanties exorbitants. Pour Rajan (1992), consciente des effets pervers de cette situation de monobancarité, l'entreprise éprouve des difficultés à ouvrir d'autres comptes dans un autre établissement de crédit, car cela est généralement perçu par la nouvelle banque comme un signal négatif. Ce mauvais usage aboutit soit à un durcissement des conditions de financement, soit à un non renouvellement des conditions de crédit dans le futur.

Pour Mbama (2020), l'opportunisme de la banque est beaucoup plus exercé sur la PME. En effet la banque jouit d'un pouvoir de contrat de crédit. Ce pouvoir expose la PME au risque de « Hold up » de la banque, au non renouvellement des conditions de crédit et, dans des cas extrêmes, à la rupture abusive de contrat. En effet, la PME n'a généralement pas le moyen d'entretenir plusieurs relations bancaires. De même le changement de banque à un coût conséquent. La banque détient également la compétence en terme de gestion des crédits. Elle possède un avantage considérable en matière de gestion de crédit et de procédure d'obtention de crédit. Cette compétence alimente son opportunisme (Mbama, 2020).

La prise en compte de l'opportunisme bancaire, simultanément à celle d'asymétrie d'information serait plus représentative de la réalité empirique. Elle permettrait alors un recadrage de l'analyse du marché du crédit dans laquelle la banque serait la seule à subir l'incertitude, vers la prise en compte d'une incertitude partagée dans laquelle les deux parties seraient soumises à une incertitude propre à leurs positions respectives dans l'échange. Cette considération pourrait expliquer l'ampleur du rationnement de crédit qui empiriquement gagne du terrain surtout en contexte africain.

### ***1.2.2. La persistance du rationnement de crédit en contexte africain***

Les statistiques parlent d'elles même. Malgré les stratégies élaborées, le rationnement de crédit aux PME reste élevé. La cinquième édition intégrale de l'étude de la BEI (2020) sur le secteur

bancaire en Afrique met en lumière un état des lieux régional de la relation Banque – PME. En Afrique du Nord, l'accès au financement est en voie d'amélioration par la modification du cadre institutionnel régissant les prêts garantis et par le développement du secteur financier non bancaire. En Afrique de l'Ouest, bien que les systèmes bancaires y soient plus solides et plus stables, l'accès au financement reste un défi. Il demeure la contrainte majeure car les banques considèrent que les prêts aux PME sont très risqués et exigent des niveaux de garantie élevés.

En Afrique centrale, la qualité du portefeuille des crédits appelle encore à la vigilance. Les entreprises font moins appel aux services bancaires dans les pays de la CEMAC que dans le reste de l'Afrique. Des efforts sont attendus dans le sens de renforcer l'infrastructure bancaire afin d'assouplir l'accès des PME au financement bancaire. En Afrique de l'Est, la problématique de l'accès aux financements demeure le principal goulet d'étranglement pour les entreprises de toute la région, particulièrement dans le cas pour les PME et les microentreprises. En Afrique australe, les PME à la recherche de financements restent confrontées à des blocages en raison des taux d'intérêt élevés et des exigences strictes en matière de garanties. Il est évident qu'en contexte africain, il est resté difficile pour les PME d'obtenir un prêt bancaire.

Les éléments développés précédemment nous orientent résolument vers une reconsidération de la relation Banque-PME. Cette analyse passe par la mise en évidence d'un cadre d'analyse complémentaire.

## **2. La divergence du risque perçu : nouveau cadre d'analyse de la relation Banque-PME**

Sur la base des insuffisances de l'hypothèse d'asymétrie d'information, nous envisageons la détermination d'un cadre d'analyse de la relation Banque – PME. Nous abordons tout d'abord la restitution de la démarche et nous terminerons par la présentation des résultats de l'analyse.

### ***2.1. Restitution de la démarche de recherche***

La restitution de la démarche de recherche consiste à présenter la mise en œuvre du protocole de recherche et l'analyse des données qui s'en suit. Cette restitution s'effectue sur la base d'un outil indispensable : le journal de bord. Le journal de bord est un document qui est tenu tout au

long de la collecte et de l'analyse des données. Le traitement des données qu'il contient est effectué par un processus de codage développé par Glaser et Strauss (1967) et améliorée par Strauss et Corbin (1994).

## 2.2. Conduite du protocole de recherche

Le protocole de recherche présente les outils qui ont été déployés et la description des différents échantillons que nous avons soumis à l'étude. Nous avons mené des entretiens auprès des acteurs concernés : les propriétaires dirigeants de PME et les cadres de banque directement impliqués dans le service des engagements. Cette collecte des données s'est effectuée en trois vagues, faisant intervenir des acteurs différents et des outils de collecte au contenu différent.

Tableau 1 : présentation des relations Banque-PME de notre échantillon

| Banque<br>PME | B0 | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B7 |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|
| P1            |    | ✓  |    |    |    |    |    |
| P2            |    |    | ✓  | ✓  | ✓  |    |    |
| P3            | ✓  | ✓  |    |    |    |    |    |
| P4            |    |    |    |    | ✓  |    | ✓  |
| P5            |    |    |    |    | ✓  |    |    |
| P6            |    | ✓  |    |    |    |    |    |
| P7            |    |    |    |    | ✓  |    |    |
| P8            |    |    |    |    | ✓  |    |    |
| P9            |    |    |    |    | ✓  |    |    |
| P10           |    |    |    |    |    | ✓  | ✓  |

Sources : Données de l'enquête

✓ Marque l'existence d'une relation entre la banque en ligne et la PME en colonne

Il ressort de ce tableau que quatre de ces PME sont en état de multibancarité c'est-à-dire qu'elles entretiennent des relations avec plusieurs banques. C'est le cas des PME P2, P3, P4 et P10. La majorité des PME sont en situation de monobancarité c'est-à-dire qu'elle entretient une relation avec une seule banque. C'est le cas de P1, P5, P6, P7, P8 et P9.

De même, la majorité des relations bancaires sont de long terme à l'exception de la relation bancaire de P4 et P3, qui viennent de nouer chacune une relation supplémentaire avec une banque. La durée moyenne des relations de notre échantillon est de dix ans. Les raisons pour lesquelles les PME nouent une relation bancaire sont multiples :

- Dans la majorité des cas, il est question pour la PME de domicilier prioritairement son compte entreprise ;
- La raison qui intervient en seconde position est la réputation à acquérir du fait de la relation à bâtir avec un client important ;
- En troisième lieu arrive la volonté d'établir une relation de crédit.

Nous avons échantillonné 05 gestionnaires de compte supplémentaires, 05 analystes de risque et 06 chefs d'agence. Les principes d'échantillonnage théorique et de saturation théorique ont été respectés. Le tableau suivant synthétise leur présentation.

**Tableau 2 :** Présentation synthétique des gestionnaires de comptes, des analystes de risque et chefs d'agence en fonction des banques de notre échantillon.

| Banques                  | B0  | B1  | B2  | B3  | B4  | B5  | B6  | B7  |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Gestionnaires de comptes |     | GC1 | GC2 | GC3 | GC4 |     | GC6 | GC7 |
| Analystes de risques     |     | AR1 | AR2 | AR3 | AR4 |     |     | AR7 |
| Chefs d'agence           | CA0 | CA1 |     | CA3 | CA4 | CA5 | CA6 |     |

Source : Données de l'enquête

Nous avons mobilisé trois guides d'entretiens différents compte tenu de la diversité d'acteurs indexés. Les entretiens menés auprès des gestionnaires de comptes supplémentaires confirment les résultats obtenus lors de la première phase pour ce qui est des limites de l'action du gestionnaire dans la procédure d'octroi de crédit. Contrairement aux conclusions des études antérieures sur ce sujet, il apparaît clairement que le gestionnaire de compte est certes la vitrine de la banque mais son poids dans la décision finale est discutable.

La prise en compte des gestionnaires de comptes supplémentaires, des analystes de risques et des chefs d'agence représentant du comité de crédit, nous permet de mener notre analyse en tenant compte de l'ensemble des acteurs impliqués du côté de la banque et de reconstituer le processus de traitement d'un dossier de crédit au sein de la banque. Les catégories issues de la deuxième phase concernent uniquement les acteurs membres de la banque. Elles viennent éclairer et renforcer les catégories issues des verbatim des gestionnaires de compte. Nous avons

également tenu à effectuer un détour vers d'autres propriétaires dirigeants différents de ceux de la première phase pour étayer davantage notre analyse. C'est l'objectif de la troisième phase de l'enquête.

### 2.3. Analyse des données

Le processus de codage déployé tout au long de ces trois phases se réfère à l'approche de Strauss et Corbin (1994). Nous avons procédé successivement aux codages ouvert, axial et sélectif. Le codage ouvert consiste à repérer les incidents qui génèrent des catégories, à déterminer leurs caractéristiques (ou propriétés) ainsi que leur degré de variation (ou dimensions). Il nous a permis de recenser les faits marquants et atypiques. Ces faits sont des catégories susceptibles d'apporter plus de compréhension au phénomène étudié. Ils sont représentés dans le tableau suivant.

Tableau 3 : Catégories issues du codage ouvert

| Les catégories issues de la première phase                                    | Les catégories issues de la deuxième phase                                 | Les catégories issues de la troisième phase  |
|---|--|--|
| la situation de la PME avant et après la relation                             | les processus de traitement des dossiers PME relatifs à l'octroi de crédit | le point de vue du propriétaire-dirigeant quant à la banque  |
| la situation du propriétaire avant et après la relation                       | La nature de leurs demandes  | les attentes du propriétaire dirigeant dans la relation  |
| les attentes du propriétaire dirigeant par rapport à ce partenariat           | les critères d'analyse de la banque  | les comportements du propriétaire dirigeant, l'implication des autres stakeholders dans ce comportement, |
| le comportement du propriétaire dirigeant                                     | les raisons du refus de la banque  | les stratégies alternatives du propriétaire dirigeant  |
| les raisons de la multibancarité et de la monobancarité                       | les attentes de la banque quant à la relation                              | les raisons de la monobancarité et de la multibancarité  |
| les stratégies alternatives développées par le propriétaire-dirigeant         | les informations nécessaires à la banque pour l'analyse des dossiers       | l'avis du propriétaire-dirigeant sur les cas de rationnement subit                                       |
| l'avis du propriétaire dirigeant sur la relation                              | les comportements adoptés par la banque dans la relation                   | la connaissance du propriétaire dirigeant quant au traitement des demandes de crédit.                    |
| l'avis du gestionnaire de compte sur la relation                              |  |  |
| les mesures prises par la banque compte tenu de l'avis du gestionnaire        |  |  |
| la responsabilité du gestionnaire de compte dans la relation                  |  |  |
| le degré d'indépendance du gestionnaire de compte vis-à-vis de sa hiérarchie. |  |  |

Source : Données de l'enquête

Les catégories qui émergent du codage ouvert sont des éléments de base pour la reconstitution des faits, pour l'identification du phénomène dans sa spécificité. Viens ensuite le codage axial

qui consiste à établir des relations entre les catégories déterminées. Ce classement est basé sur l'affectation des différentes catégories à des classes construites selon les questionnements de base suivants : Quoi ? Comment ? Pourquoi ? Quand ? Où ? Ces questions sont appliquées aux catégories émergentes précisément dans cet ordre.

Le « *quoi ?* » fait référence à la description de la relation, aux acteurs de cette relation et aux différentes phases dans la relation. Le « *comment ?* » regroupe les catégories qui permettent d'identifier les comportements et les mesures adoptés au sein de la relation. Le « *pourquoi ?* » renvoie aux motivations de chaque acteur de la relation et aux sources de dérèglement. Cette question conduit à la mise en exergue des perceptions des acteurs. Nous avons intégré la question du « *quand ?* » pour faire ressortir la dimension temporelle de la relation et les modifications que subit la relation compte tenu du temps. Le « *où ?* » renvoie au contexte, aux facteurs externes qui agissent sur la relation. Nous regroupons les résultats du codage axial autour de dix propositions.

Le codage sélectif consiste à articuler de manière pertinente les différentes catégories regroupées autour des axes déterminés lors du codage axial. Il nous permet de sélectionner les propositions et les relations les plus pertinentes et de les articuler de manière à obtenir un schéma représentatif de la réalité du phénomène étudié. Nous suivons en cela les directives de Strauss et Corbin (1994).

Afin de sélectionner les propositions les plus pertinentes, nous les distinguons en fonction des principaux acteurs de la relation à savoir la banque, la PME et la relation entre les deux. Le regroupement des propositions les plus pertinentes en fonction des différents acteurs nous permet de retenir cinq propositions principales qui résument l'ensemble des dix propositions que nous avons obtenu suite au codage axial. Nous les synthétisons dans le tableau suivant.

Tableau 4 : Synthèse des propositions obtenues suite aux différentes étapes de codage

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| PROPOSITIONS RELATIVE A LA BANQUE | <p><b><u>Proposition 1</u></b> : la faible prise en compte de l'information soft utilisée par le gestionnaire de compte, acteur en contact régulier avec le propriétaire dirigeant est source de détérioration de la relation Banque-PME</p> <p><b><u>Proposition 2</u></b> : L'importance de l'information</p> |
|-----------------------------------|---|

|   |  |
|---|--|
|   | hard traitée par l'analyste de risques renseigne sur la prédominance de cet acteur dans la décision d'octroi de crédit.  |
| PROPOSITIONS RELATIVE A LA PME            | <p><b>Proposition 3</b> : Le propriétaire-dirigeant opère une lecture du risque en fonction du stakeholder (banque, client ou fournisseur) avec lequel il traite et agit en conséquence.</p> <p><b>Proposition 4</b> : La disqualification des éléments non financiers incitent les propriétaires-dirigeants à se tourner vers des financements alternatifs faciles d'accès mais plus coûteux.</p> |
| PROPOSITIONS EN RELATION AVEC LA RELATION | <b>Proposition 5</b> : L'origine du conflit dans la relation Banque - PME est la divergence du risque perçu entre ces deux acteurs, source de l'asymétrie d'information  |

Source : Données de l'enquête

La restitution de notre démarche de recherche a permis une description en profondeur des étapes de collecte et des éléments échantillonnés. Nous comptons trois phases de collecte de données, à chaque phase correspond un élément précis de l'échantillon. Notre échantillon principal est composé de 15 relations Banque-PME. A ce stade de l'analyse, il est possible de dégager les principales conclusions de notre travail.

### 3. L'articulation théorique résultant de la phase d'analyse

Nous procédons à présent à une synthèse intelligente des résultats obtenus suite aux différentes phases de codages. Ce regroupement favorise l'articulation théorique explicative de l'asymétrie au sein de la relation Banque-PME. La théorie qui émerge propose un cadre d'analyse de la relation Banque-PME. La particularité de cette théorie repose sur la mise en évidence de l'écart de perception du risque entre la banque et la PME.

#### 3.1. Les écarts de perception du risque au sein de la relation Banque-PME

Nos analyses relatives à la perception du risque au sein de la relation Banque-PME mettent en évidence le fait le plus marquant, à savoir, les divergences de perception du risque qui existent entre les deux partenaires. Ces divergences rappellent quelque peu les conclusions de la théorie de la cognition située en psychologie.

La cognition située est un courant de pensée qui remet fondamentalement en question la

conception classique de l'action humaine en affirmant que l'action ne peut être interprétée que par rapport aux données de la situation, en référence à un contexte (Hutchins, 1995). L'action n'est pas aussi planifiée que l'on ne le prétend. Il est important de tenir compte des éléments de la situation pour comprendre le comportement humain. Ce courant de pensée nous amène à élargir le cadre d'analyse des relations.

Nous présentons premièrement la perception du risque du point de vue de la banque, puis nous nous attardons sur la perception du risque du point de vue du propriétaire-dirigeant.

### ***3.2. La perception du risque par la banque dans sa relation avec la PME***

Les différentes analyses mettent en exergue deux représentations distinctes du risque au sein de la banque : le risque de ne pas obtenir la bonne information relative à la PME et le risque de ne pas se faire rembourser.

Au sein de la relation Banque-PME, la première représentation du risque pour la banque est celle de ne pas obtenir la bonne information. L'information est la matière première dont a besoin le gestionnaire de compte pour accepter de recevoir et transmettre un dossier de crédit. La banque, pour prendre une décision face à un dossier de crédit, n'a pas juste besoin d'informations mais surtout de la bonne information. Le risque pour la banque est de recevoir une information incomplète, biaisée ou alors complètement fausse dans certains cas. Comme le mentionne le AR4 : *« ton banquier est comme ton médecin ou ton pasteur, toi le client de la banque tu as intérêt à lui dire la vérité, présenter clairement les faits. Malheureusement, les entrepreneurs sont très cachotiers et mal intentionnés. Très souvent mes collègues gestionnaires de comptes se font bernés et moi analyste de risques je dois être très rigoureux. Vous savez c'est à nos risques aussi, de manière individuel »*.

Dans la même lancée GC2 affirme que *« tu peux facilement te retrouver en difficulté devant la hiérarchie à cause d'une PME. Ils ne disent pas tout. Le problème est que j'ai besoin d'avoir toute l'information pour motiver favorablement sa demande. Mais, j'ai appris à me méfier, la banque ce n'est pas la charité et puis j'ai des comptes à rendre »*.

Malheureusement, les cas de non-remboursement sont nombreux pour la banque. Certains propriétaires-dirigeants disparaissent avant le remboursement total du crédit. Cette situation



occasionne des pertes pour la banque. De plus, le traitement juridique de cette situation peut s'avérer très onéreux dans certains cas. Il serait facile de se dire que la valeur de la garantie ou l'hypothèque est suffisante pour gérer la situation. Le problème est que les biens apportés comme garanties, sont soumises à une lourde procédure administrative qui freine le processus d'octroi du crédit. La conséquence est que cette procédure est parfois biaisée, laissant la banque sans véritable garantie.

La banque se fait différentes représentations du risque, qui se résume au risque de perdre de l'argent. Nous abordons à présent la perception du risque par la PME.

### **3.3. La perception du risque par la PME dans sa relation avec la banque**

Les termes « *méfiance, incompréhension, risque* » font partie du vocabulaire employé par le propriétaire-dirigeant à l'évocation de la banque. Pour appréhender la perception du risque du point de vue de la PME, nous avons mené des analyses à partir des discours de leur responsable. De ces discours, il ressort que la perception du risque par le propriétaire dirigeant est multiple mais se résume principalement au fait de se faire rationner par la banque. De manière spécifique, il peut s'agir :

- du fait de ne pas obtenir le service qu'il attend de la banque ;
- de ne pas être mis au courant de ses obligations vis-à-vis de la banque de manière à éviter d'éventuelles pénalités qu'il assimile à des pertes financières ;
- de ne pas recevoir l'information relative aux opportunités qu'il pourrait saisir auprès de la banque.

Nous pouvons synthétiser les composantes du risque perçu par la banque et par le propriétaire-dirigeant dans le tableau suivant.

Tableau 5 : synthèse relative aux composantes du risque perçu au sein de la relation Banque-PME

| Risque perçu par la Banque   | Risque perçu par le Propriétaire dirigeant   |
|--|--|
| Le risque de ne pas obtenir la bonne information relative à la PME | Le risque de ne pas obtenir le service sollicité   |
|  | Le risque de ne pas obtenir le crédit sollicité dans les conditions souhaitées                     |
| Le risque de ne pas se faire rembourser                            | Le risque que les informations fournies à la banque soient transmises à d'autres parties prenantes |
|  | Le risque de perdre un client ou un  |

|                       |
|-----------------------|
| fournisseur important |
|-----------------------|

Source : données de l'analyse

Il apparaît que le dirigeant-proprétaire de PME fait une lecture situationnelle du risque. Cette lecture oriente la perception et l'évaluation du risque.

### **3.4. De la théorie descriptive de la relation Banque-PME**

Nous venons de mettre en exergue l'écart de perception de risque qui existe entre la banque et la PME au sein de leur relation. Cet écart véhicule des modes de raisonnements qui s'imposent aussi bien à la banque qu'à la PME. La théorie émergente que nous élaborons au travers de la Méthode de la Théorie enracinée (MTE) conduit à la mise en évidence d'un contexte dans lequel se déroule la relation Banque-PME : la divergence de la perception du risque. Nous exposons premièrement cette théorie avant de clore avec les implications de cette divergence.

#### ***3.4.1. L'hypothèse de divergence du risque perçu***

Lorsque l'observation d'un phénomène s'avère trop complexe pour être appréhendé au travers d'une définition, il est nécessaire et possible de proposer une théorie ou un cadre d'analyse. Dans notre cas, la théorie qui émerge de nos analyses propose un cadre d'analyse au fonctionnement de la relation Banque-PME. La particularité de cette théorie repose sur la mise en évidence de la source du conflit autre que l'asymétrie informationnelle au sein de la relation banque – PME.

La relation Banque-PME met en scène deux acteurs principaux le propriétaire-dirigeant et la banque. Cette relation peut demeurer au stade élémentaire ou alors évoluer vers un niveau complémentaire à savoir une relation de crédit. Dans ce dernier cas, le gestionnaire de comptes, personnel en contact permanent avec la clientèle, n'est plus au centre de la relation. D'autres acteurs, ayant plus de pouvoir dans la finalisation de la décision, prennent le relais : l'analyste de crédit et le comité de crédit. Ce sont ces derniers, à partir d'informations essentiellement financières sur la PME qui orientent significativement la décision de la banque. Mais cette décision est encadrée par la politique de crédit de la banque et la réglementation en vigueur.

En effet, le risque perçu par la banque est différent du risque perçu par la PME. Le risque perçu par la PME présente plus de spécificités. La plus importante est le fait que le propriétaire-

dirigeant perçoit le risque de manière situationnelle : le risque perçu par la PME est fonction du *stakeholders* impliqué dans la relation. L'asymétrie d'information n'est donc qu'une manifestation des dérèglements de la relation Banque-PME. L'origine réside plutôt dans la divergence du risque perçu entre les deux principaux acteurs.

### ***3.4.2. Les implications de l'hypothèse de divergence du risque perçu au sein de la relation Banque - PME***

La compréhension de la relation rend possible l'identification de l'origine du conflit qui la caractérise. Cette étape est nécessaire pour parvenir à des mécanismes d'amélioration de la relation Banque-PME. Rappelons de prime abord que l'opposition entre ces deux partenaires naît d'une opposition entre leur fonction d'utilité respective. La banque est une entreprise capitaliste qui a pour objectif la maximisation du profit de ces propriétaires. Cet objectif demeure quelle que soit l'approche adoptée par la banque pour gérer sa clientèle. La PME par contre cherche à maximiser une fonction dans laquelle optimiser le profit n'est pas toujours l'objectif. Il est plus question de maximiser la satisfaction du propriétaire-dirigeant.

Compte tenu de cette dichotomie, de la théorie et des résultats obtenus à ce stade, il est important de suggérer des mécanismes de conciliation pour la reconstruction de la relation Banque-PME. La conciliation dont il est question peut être entendue comme une action visant à rapprocher des parties ayant des divergences d'opinions ou d'intérêts, au besoin avec l'aide d'un tiers. Elle pourrait se confondre avec le concept de médiation.

La mise en exergue de la divergence du risque perçu au sein de la relation Banque-PME et son corollaire ne saurait être une fatalité. Cette conclusion ouvre la voie à la nécessité de reconstruire la relation Banque – PME. Outre les mécanismes connexes à mettre en œuvre, l'implication majeure serait la nécessité d'un troisième acteur, car il serait difficile de parvenir à une amélioration de la relation en agissant uniquement sur les acteurs concernés. L'interposition d'un troisième acteur est un recours possible lorsqu'au sein d'un échange, les intérêts des deux parties ne sont pas réciproquement préservés (Lupton, 2006). Ainsi, le recours à un médiateur, comme c'est le cas en France (OCDE, 2006) et le recours aux agences de notations (Ngondi, 2019) pourraient être adaptés à la relation Banque-PME. Il serait convenable d'explorer ces voies de recours.

## CONCLUSION

La relation Banque-PME met en scène deux acteurs principaux : le propriétaire-dirigeant et la banque. Pour parvenir à définir un nouveau cadre d'analyse au sein de la relation Banque-PME, nous avons achevé les trois étapes d'analyse de la MTE à savoir le codage ouvert, le codage axial et le codage sélectif. Les résultats du codage ouvert et axial ont abouti à la description de la relation Banque-PME. Les faits sont synthétisés sous forme de propositions.

L'agencement des propositions les plus pertinentes lors du processus de codage sélectif conduit à l'émergence de plusieurs concepts et éléments dont l'articulation théorique permet l'élaboration d'une théorie descriptive de la relation Banque-PME. Cette théorie émerge du terrain et nous permet de comprendre la relation en identifiant les différents acteurs, les risques perçus par chaque protagoniste et les écarts de perception de risque entre eux.

En effet, la banque se fait différentes représentations du risque, dont la plus importante est le risque de perdre de l'argent. La perception du risque par le propriétaire dirigeant est multiple mais se résume principalement au fait de se faire rationner par la banque. Cet écart de perception constitue l'origine de l'asymétrie d'information entretenue par la PME. De fait notre analyse met également en évidence une asymétrie informationnelle qui émane de la banque en ce sens que cette dernière soustrait également des éléments importants de l'échange au détriment de la PME.

Ainsi, la mise en évidence de l'hypothèse de divergence du risque perçu au sein de la relation Banque-PME permet d'aller au-delà de l'hypothèse d'asymétrie d'information et de toucher à la racine du conflit entre ces deux acteurs. Pendant longtemps, les chercheurs se sont focalisés autour de l'asymétrie d'information sans toutefois cibler le véritable problème. Il ressort de notre analyse que l'asymétrie d'information n'est que le résultat de cette divergence. C'est donc la divergence du risque perçu qui représente un cadre d'analyse complémentaire pour l'analyse de la relation Banque-PME.

L'identification des acteurs et du processus, permet à la banque de prendre conscience des manquements qu'elle enregistre dans sa relation avec la PME. Compte tenu de l'importance de cette frange d'acteurs pour l'économie, elle pourrait aisément procéder aux recadrages

nécessaires. Le problème posé dans notre travail de recherche interpelle les banques en générale quel que soit le contexte. Notre réflexion montre que l'intervention d'un troisième acteur est de nature à réduire le coût de production de l'information au sein de la banque sans toutefois altérer sa qualité.

Notre analyse permet la réduction de l'incompréhension et l'ignorance qui constitue un handicap pour une optimisation de la relation du point de vue de la PME. Cette dernière va désormais être informée du processus d'analyse des dossiers de crédits, des différents acteurs qui interviennent pour le compte de la banque dans leur relation commune et du rôle de chacun de ces acteurs.

La compréhension de cette relation a été possible grâce à la mise en œuvre de la MTE. Cette méthodologie s'est avérée adéquate compte tenu de l'objectif principal de notre travail et des conditions et recommandations qui entourent sa mise en œuvre. Dans notre cas, il s'agit de l'existence d'un paradoxe entre la réalité et la théorie relative au fonctionnement de la relation Banque-PME.

### Références bibliographiques

- Akerlof G. (1970), « The Market for Lemons: Quantitative Uncertainty and the Market Mechanism », *Quarterly of Journal Economics*, August, p. 488-500.
- Arrow K. (1963), « Uncertainty and welfare economies of medical care », *American Economic Review*, n° 53, p. 941-973.
- Berger A., Udell G.F., (2002), Small business credit availability and relationship lending: the importance of bank organizational structure, *Economic Journal*, vol. 112, p. 32-53.
- Berger A., Miller N., Petersen M., Rajan R., Stein J., (2005), Does function follow organizational form? Evidence from the lending practices of large and small banks, *Journal of Financial Economics*, vol. LXXVI, p. 237-269.

- Charmaz K., (1983), The Grounded Theory Method: An Explication and Interpretation, Dans Emerson, R.M. (Ed.), *Contemporary Field Research*, pp 109-126.
- Diamond D., (1989), Réputation acquisition in debt market, *Journal of political economy*, vol 97, pp 828-862
- Foliard S., (2011), L'entrepreneur et le banquier: la première impression et ses conséquences sur la décision de financer, *Revue internationale P.M.E.* pp 173-197.
- Gardès N., Maque I., (2012), La compétence relationnelle de l'entreprise: Une réponse à l'opportunisme des relations banque-entreprise, *Revue Internationale P.M.E.* n°252, pp129–157.
- Glaser A., Strauss A.L., (1967), *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*, Hawthorne, NY: Aldine Publishing Company.
- Hutchins E., (1995), *Cognition in the wild*, MIT Press, Cambridge, MA.
- Leland, H.E., Pyle, D.H. (1977), Informational asymmetries, financial structure and financial intermediation, *The Journal of Finance*, vol. 32, no 2, p. 371-387.
- Lupton S., (2006), « Il était une fois, la qualité... », MPRA Paper No. 5, 19 Sep 2006 UTC
- Nakamura Jean-louis, (1999), « la relation banque – pme », revue d'économie financière, no. 54, p. 39-58.
- Ngondi Atangana D.M (2020) « La relation Banque-PME: des limites des préceptes théoriques à la proposition de nouvelles perspectives d'analyse », *Revue Internationale des Sciences de Gestion* Volume 3: Numéro 2 » pp: 729-749.
- Ngongang D. (2015). « Asymétrie d'information et rationnement du credit bancaire dans les PME camerounaise », *Revue Congolaise de Gestion*, Numéro 20 pp: 11-54.
- Strauss A.L., Corbin, J. (1994), Grounded theory methodology: An overview, Dans Denzin et Lincoln (Eds.): «*Handbook of Qualitative Research* » (pp.273-285). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Strauss, A.L., Corbin, J. (1998), *Basics of Qualitative Research* (2e ed.). Thousand Oaks, CA : Sage.
- Williamson O. E., (1975), *Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications*, Free Press, a division of Macmillan, Inc., New York.

