

L'impact de la Proximité Relationnelle sur le Financement Bancaire des TPE : une Etude Exploratoire

Mohamed MOUNIR, Noufel GHIFFI,

Université Cadi Ayyad, Marrakech, Maroc

mounir.med@gmail.com

n.ghiffi@uca.ma

Résumé - Le constat dominant révèle les difficultés des MI-TPE d'accéder au financement bancaire en raison de la petitesse de leur taille, de l'étroitesse de leur envergure financière et leur profil risque. De ce fait, les EDP des micro et petites entités cherchent à développer des relations de proximité afin de contourner les contraintes imposées par les acteurs de leur environnement financier notamment les banquiers.

L'objet de ce papier de recherche est de montrer que la proximité relationnelle, qui sous-tend la confiance, est un facteur déterminant de l'accès des micro-entreprises au financement bancaire.

Notre protocole de recherche s'articule autour d'une démarche exploratoire qualitative à travers des entretiens semi directifs réalisés auprès d'un échantillon de 10 cadres bancaires. Le principal objectif assigné à cette recherche est d'étudier l'influence de la qualité et la proximité relationnelle avec le banquier sur l'accès des MI-TPE au financement bancaire.

Abstract

Very small business in MOROCCO encounter different obstacles in getting financial loans from banks due to their size, financial profil and risk.

Therefore, they tend to establish close relationships with financial institutions in order to overcome environmental and financial constraints.

The present article sheds the light on this relation of proximity with banks. It is based on trust to have access to financing.

We have adopted a qualitative approach based on interviews covering some 10 bank branch managers.

Introduction

Le constat dominant révèle les difficultés des MI-TPE d'accéder au financement bancaire en raison de la petitesse de leur taille, de l'étroitesse de leur envergure financière et leur profil risque. De ce fait, les EDP des micro et petites entités cherchent à développer des relations de proximité afin de contourner les contraintes imposées par les acteurs de leur environnement financier notamment les banquiers. Du côté des banquiers, la

relation de proximité permet de réduire l'asymétrie informationnelle liée à l'opacité financière des TPE.

L'objet de ce papier de recherche est de répondre à la problématique suivante :

Dans quelle mesure la proximité relationnelle, qui sous-tend la confiance, constitue pour le banquier un facteur déterminant de la décision de financement des micro-entreprises et TPE ?

Notre protocole de recherche s'articule autour d'une démarche exploratoire qualitative à travers des entretiens semi directifs réalisés auprès d'un échantillon de 10 cadres bancaires. Le principal objectif assigné à cette recherche est d'étudier l'influence de la qualité et la proximité relationnelle avec le banquier sur l'accès des MI-TPE au financement bancaire.

1. Le financement bancaire des TPE : l'approche relationnelle

Dans la littérature, deux types d'approches permettent d'expliquer la relation de financement bancaire : l'approche transactionnelle et l'approche relationnelle.

Dans l'approche transactionnelle, on considère la relation de financement comme une transaction limitée dans le temps et basée sur la notion de contrat. Selon Gharsalli (2013) qui cite Berger et Udell (2006), les relations transactionnelles correspondent plus aux entreprises transparentes. Dans cette approche, la relation personnalisée avec le dirigeant-proprétaire est totalement exclue. La décision de financement est prise sur la base d'informations quantitatives vérifiables (hard) contenues dans les documents comptables présentés par l'entreprise.

L'approche transactionnelle ne permet pas d'expliquer la relation de financement dans le cas des petites entreprises. Cette relation ne peut pas être approchée à travers le prisme des règles contractuelles impersonnelles dans des entreprises considérées comme opaques (Paranque 2006). D'où la nécessité d'adopter une approche relationnelle qui met l'accent sur les liens personnalisés. Dans cette approche, la relation de financement est considérée comme une relation durable basée sur la confiance qui permet d'appréhender le risque en limitant l'asymétrie de l'information et en améliorant la transparence.

Le financement relationnel est ainsi conçu comme une relation de crédit basée sur la collecte d'informations

qualitatives (soft) généralement confidentielles (Boot 2000). Il s'agit d'une relation qui se construit sur le long terme et qui permet des interactions avec l'entreprise et son entourage. Elle présente l'avantage de réduire le risque pour le banquier, facilite l'accès au crédit et améliore les conditions de financement pour les entreprises de petite taille (Elyasiani et Goldberg 2004).

2. La relation de financement des TPE : une relation de proximité

La proximité joue un rôle important dans la relation de financement des petites entreprises. Torres (2011) considère que le financement des entreprises de petite taille obéit à une logique proxémique. Le capital est concentré entre les mains du dirigeant-proprétaire qui s'accapare les décisions financières mais également l'information sur la situation et les performances de l'entreprise (Lyagoubi 2002). Leurs relations avec les partenaires financiers, dont les banques notamment, sont limitées en nombre et dans l'espace géographique. La réputation du dirigeant et les garanties personnelles constituent des variables importantes dans le processus d'octroi du crédit bancaire.

La qualité et la densité de la relation bancaire sont décisives dans l'accès au financement des petites entreprises. Berger et Udell (2002) considèrent que la relation de proximité avec la banque est la meilleure solution pour résoudre le problème de l'asymétrie informationnelle. Elle permet au banquier d'obtenir des informations qualitatives et d'accéder au domaine de la confidentialité financière propre au dirigeant-proprétaire. L'accès à des informations privilégiées instaure un lien de confiance entre le banquier et l'entrepreneur-dirigeant de TPE et facilite la mise en place d'un financement relationnel.

En résumé, la durée et la qualité de la relation avec le banquier dans le cadre d'un financement relationnel permettent à l'entreprise d'obtenir de meilleures conditions de financement dans le respect des modes d'évaluation adoptés par le système bancaire.

3. La relation de financement des TPE : une relation basée sur la confiance

Le concept de confiance a fait l'objet de nombreux développements théoriques riches et contradictoires autant dans la sociologie que dans les sciences de gestion.

Parmi les différentes définitions du concept de confiance Donada et Nogatchewsky (2007) distinguent deux conceptions : la première considère la confiance comme une anticipation sur le fait que les partenaires entreprendront les actions désirables pour la relation ; c'est la possibilité de réduire les comportements opportunistes des parties prenantes.

Dans la seconde conception, la confiance est considérée comme une croyance positive basée sur la crédibilité du partenaire et sa bienveillance. Dès lors, elle se construit sur la base des compétences du partenaire et de son honnêteté à travers un processus d'apprentissage.

Eric Simon (2007) propose une typologie de la confiance. Il distingue ; la confiance interpersonnelle, institutionnelle et inter-organisationnelle. A cette typologie, Usinier (2000) ajoute la notion de confiance intra-organisationnelle.

Tableau 1 : typologie de la confiance

Type de confiance	Définition
confiance interpersonnelle	Elle se construit sur des bases cognitives et affectives, elle est « basée sur la compétence reconnue suite à des expériences antérieures, et se développe lors de la poursuite d'objectifs communs qui nécessitent des communications fréquentes et une certaine proximité »,
confiance institutionnelle	Elle est « comprise comme un attribut collectif partagé entre les individus grâce à des construits normatifs et sociaux ». Il s'agit, selon Eric Simon, de faire confiance, non pas uniquement à un individu ou une organisation, mais à au contexte social et organisationnel de la relation. Cet aspect de la confiance fait référence à la réglementation et aux institutions politiques et sociales.
confiance inter-organisationnelle	Est celle accordée par une organisation à une autre au moment où elles s'engagent ensemble dans une action.
confiance intra-organisationnelle	Elle gouverne les liens hiérarchiques au sein d'une organisation, notamment entre les salariés et les managers, et peut être considérée comme une source de performance.

Source : tableau élaboré à partir de Eric Simon (2007) et Usinier (2000)

Par ailleurs, certains travaux de recherche en sociologie ont lié la confiance à la notion d'encastrement social. Le principal auteur en la matière est le sociologue Mark Granovetter (1985, 1995, 2002) qui considère que toute action d'échange est liée à des structures sociales qui l'influencent. Il suggère que la confiance résulte des relations personnelles des individus et de leur encastrement social. Le niveau de confiance est d'autant plus important que le degré d'encastrement social de l'individu est fort.

De nombreux travaux de recherche se sont attelés à démontrer les conséquences de la confiance. Donada et Nogatchewsky (2007) dans une synthèse des recherches quantitatives sur la confiance interpersonnelle et inter-organisationnelle constatent que toutes les études valident l'influence positive de la confiance. Ils distinguent l'impact de la confiance sur la gouvernance hiérarchique et sur la gouvernance relationnelle. En cette matière Donada et Nogatchewsky (2007) constatent que « tous les résultats empiriques confirment largement l'influence positive de la confiance sur la gouvernance relationnelle. Ce type de gouvernance se traduit par davantage de coopération et de coordination, d'acceptation de normes relationnelles ...de partage d'informations... »

Dans la littérature le concept de confiance est lié au concept d'incertitude. La confiance a des conséquences positives sur l'organisation ou dans les relations d'échange parce qu'elle permet de réduire l'incertitude. Ce lien revêt une importance particulière dans la relation

de financement. Le crédit est, de part sa nature, basée sur la confiance accordée par le prêteur à l'emprunteur.

Dans le cas des TPE, la relation de financement se caractérise par une forte asymétrie informationnelle. La possibilité d'un comportement opportuniste du dirigeant propriétaire ne peut pas être éliminée dans ce genre de relation. Le prêteur n'a aucune maîtrise sur les actions de l'emprunteur tout au long de la durée de l'emprunt.

Les travaux de recherche qui se sont intéressés à la confiance dans la relation bancaire montrent son rôle prépondérant. Pour Gardès et Machat (2013) la confiance est une condition nécessaire pour les banques pour assurer un accompagnement adéquat des petites et moyennes entreprises ; « les banquiers insistent sur la nécessité d'une transparence de l'information et sur la confiance pour obtenir le meilleur accompagnement possible ». L'instauration d'une confiance réciproque suppose une relation durable qui permet à la banque, à travers des interactions avec son client, de disposer d'une information qualitative fiable (Berger et Udell 2006). Cette information autorise la banque à évaluer les perspectives de l'entreprise et à réduire le risque lié à son financement.

Par ailleurs, La confiance sur laquelle se base le financement relationnel permet à l'entreprise d'obtenir un financement dans des conditions meilleures, de réduire ses coûts et d'améliorer sa performance (Moro et Fink 2013).

1. La MTPE : éléments de définition

La définition de la micro entreprise se base essentiellement sur des critères quantitatifs arithmético-financiers et accessoirement sur des critères qualitatifs ayant trait aux spécificités liés à la petitesse de leur taille.

Au Maroc, On considère comme très petite entreprise, toute entreprise dont l'effectif permanent est inférieur à 10 salariés¹. Plus finement, les plus petites entreprises (PPE) au sens de micro entreprises sont celles qui emploient moins de 3 employés, celles moins petites de 4 à 5 et finalement de 6 à 9 personnes sont catégorisées comme des très Petites entreprises (TPE). Dans notre recherche empirique, on choisit comme objet d'étude la TPE au sens large du terme ; ie, une entreprise avec un effectif inférieur à 10.

2. Spécificités des MI TPE

Dans ce travail de recherche, les réflexions autour des spécificités des TPE ont comme ancrage théorique les travaux de Torrès (2004, 2007) et Jaouen et Torrès (2008) qui soutiennent que les TPE comme les PME ont des processus de prise de décisions singuliers (Torrès, 1997). Par ailleurs, dans le cas particulier des MI TPE les proximités spatiale, temporelle et relationnelle avec les acteurs de l'environnement ont une influence sur les modes de gestion et les choix financiers des EDP des MI TPE.

Un autre trait spécifique de la TPE réside dans l'importance du rôle du dirigeant-propriétaire à travers son profil d'entrepreneur solitaire et son mode de gestion centralisé (Jaouen, 2008), et l'absence de frontières entre le patrimoine de l'entreprise et le patrimoine personnel ou familial. Son enrichissement ou son appauvrissement

personnel dépend de la valorisation du patrimoine de son entreprise.

En fin soulignons que la littérature relative aux très petites entreprises met en évidence le manque de transparence et l'imperfection d'information sur leur situation financière. Leurs documents comptables donnent parfois une image volontairement faussée ou biaisée de l'état financier de l'entreprise. Leurs partenaires financiers, le banquier en particulier, sont conscients de l'opacité financière et organisationnelle de ces entreprises. Ce qui rend difficile leur accès au financement bancaire de type transactionnel.

Face aux problèmes d'éligibilité au financement bancaire conventionnel les entrepreneurs dirigeants de MI TPE, optent pour des solutions non conventionnelles ou informelles (micro-crédits, crédits rotatifs, crédits informels...).

Du côté des banquiers le financement des MI TPE obéit à des logiques de proximité relationnelle. La qualité et la durée de la relation banquier-entrepreneur sont les facteurs déterminants de la confiance.

Dans ce papier de recherche notre réflexion nous amène à analyser l'importance de la proximité relationnelle dans le processus de décision de financement bancaire des MI TPE.

3. Aspects méthodologiques de la recherche

La méthodologie adoptée dans cette recherche est de nature qualitative et à visée exploratoire. L'échantillon choisi est composé de cadres bancaires qui interviennent dans la prise de décision de financement des entreprises dans les principales banques Marocaines. Le tableau ci-dessous présente la configuration de l'échantillon des personnes interviewées.

Tableau 2 : Présentation du terrain d'étude

	Poste occupé	Durée de l'entretien	Banque
B1	Chef d'agence	35	AWB
B2	Chargé de clientèle	80	AWB
B3	Directeur centre d'affaires	75	BP
B4	Responsable technico-commercial	60	BP
B5	Chef d'agence	70	CIH
B6	Chargé de clientèle	55	BMCE
B7	Chef d'agence	45	BMCE
B8	Chef d'agence	60	BMCI
B9	Chargé de clientèle	50	BMCI
B10	Chef d'agence	65	SG

Dans le cadre de notre recherche exploratoire, nous avons mené des entretiens semi-directifs à partir d'un guide articulé autour des axes thématiques suivants : Marketing et offre de services destinés aux TPE, nature des financements, évaluation des dossiers sur la base de données quantitatives, la proximité relationnelle : profil du client, qualité et durée de la relation. La finalité de cette recherche est de cerner la réalité empirique de la proximité relationnelle entre le banquier et le dirigeant de

¹ Définition retenue par le haut-commissariat au plan dans son enquête économique (HCP 2002), mais également par le ministère de l'économie et des finances qui a introduit le critère du chiffre d'affaires à travers la loi de finances pour l'année budgétaire 2011 (voir Ghiffi et Mounir 2016).

la TPE. Ces entretiens, d'une durée comprise entre 35 minutes et 80 minutes, ont été menés au cours des mois de Juin et Juillet 2017. Les verbatim recueillis ont été retranscrits et les données ont ensuite été traitées dans une logique de regroupement thématique.

4. Résultats et discussion

4.1. Le ciblage des TPE

D'après le ciblage en marketing bancaire, les entreprises sont classées selon le critère dimensionnel du chiffre d'affaires. La TPE est définie dans le cas général comme une entité qui réalise un chiffre d'affaires annuel inférieur ou égal à 3 millions de dirhams. Mais, dans certaines banques, ce plafond est fixé à 10 millions de dirhams.

Certaines banques disposent de structures organisationnelles dédiées spécialement aux TPE et aux professions libérales, avec une offre de produits et de services et une tarification adaptée à leurs besoins. L'effort marketing est particulièrement orienté vers les nouvelles créations. L'approche de captation de la clientèle des TPE s'inscrit dans une vision à long terme. Elle est basée sur une offre diversifiée de produits bancaires et une tarification attractive dans un contexte de concurrence acharnée.

La segmentation marketing dans le marché bancaire est très fine ce qui implique une multiplication des offres packagées selon le critère de la catégorie professionnelle de la TPE. Le banquier a tendance à proposer des services appropriés aux besoins évolutifs des TPE. D'après B7 : « les chargés de clientèle ont pour mission de prospecter et attirer les dirigeants des TPE nouvellement créées ... Ils proposent des packages de produits tels que : ouverture des comptes pour les collaborateurs, cartes bancaires, virement de salaires, paiement des cotisations sociales et des impôts, virements automatiques de certains règlements... » et il ajoute « les financements accordés évoluent avec le temps et en fonction du cycle de croissance de l'entreprise ».

En matière de tarification, l'offre inclut des tarifs différenciés en fonction de la nature et des volumes des opérations effectuées. Les réponses des personnes interviewées n'apportent pas suffisamment de précision quant aux modes de fixation des taux d'intérêt appliqués. Selon B6 « les taux d'intérêt fixés dépendent du mix des produits et services choisis... On prend en considération la taille de l'entreprise, le secteur d'activité, la nature du financement demandé, l'historique des mouvements, la situation financière... ».

4.2. Le financement

Le financement des projets de création des MI-TPE est conditionné par la pertinence des études de faisabilité et le profil de l'entrepreneur. Dans certains cas, le banquier endosse le rôle du conseiller qui assure le suivi, l'accompagnement et participe au montage financier du projet. D'après B 10 : « On intervient parfois pour rectifier des imprécisions au niveau du chiffrage du business plan... C'est très rare d'accepter en l'état les prévisions établies par les porteurs de projet... Les erreurs d'estimation du chiffre d'affaires sont souvent repérées... parfois on assiste l'entrepreneur pour rendre le projet bancable.. ».

La relation entre le banquier et le dirigeant de TPE s'inscrit dans une logique de proximité relationnelle qui se construit dès la phase d'amorçage. En effet le chargé de clientèle professionnelle a comme objectif commercial

d'attirer, de retenir et de fidéliser les dirigeants de TPE afin d'éviter le transfert de clientèle vers la concurrence. D'après B9 « Au moment de la création, les dirigeants des TPE font des comparaisons entre des offres de produits bancaires et optent généralement pour les offres les moins coûteuses ». B2 ajoute « la concurrence sur ce segment est rude. On essaye par tous les moyens de fidéliser nos clients sans prendre trop de risques... Après quelques années de relation, le client n'aura pas intérêt à changer de banque ».

Dans la phase d'extension de l'activité, le banquier se réfère d'abord aux données historiques relatives à la situation financière de l'entreprise pour accorder des financements de croissance et de modernisation. B4 déclare : « on finance les investissements de mise à niveau et de modernisation de l'appareil productif et parfois des programmes de formation du personnel », et il ajoute « la disponibilité des données comptables historiques facilite la prise de décision ». On déduit que la durée de la relation bancaire a un impact positif sur l'accès au financement de croissance.

Par ailleurs, les TPE ont souvent des besoins de financement de leur exploitation et de leur trésorerie. L'engagement des banques pour ce type de financement a un caractère provisoire. L'octroi et le renouvellement des facilités accordées à la TPE est fonction de la durée et de la qualité de la relation bancaire. B1 affirme « la facilité de caisse est accordée pratiquement à tous les patrons de TPE... les agios facturés varient en fonction de la situation bancaire du bénéficiaire », B3 signale « les bons clients peuvent renégocier les conditions de leur financement, les mauvais subissent les surcoûts... ». Les dirigeants qui gèrent efficacement leurs mouvements de trésorerie et qui honorent leurs engagements vis-à-vis des banquiers sont « jugés crédibles et dignes de confiance » d'après B5.

4.3. Modes d'évaluation

a. L'importance des données comptables dans la prise de décision

L'octroi d'un crédit pour le financement d'un investissement de croissance ou de modernisation nécessite l'analyse d'une liste de documents financiers relatifs aux derniers exercices comptables présentés par l'entrepreneur-dirigeant et certifiés par l'administration des impôts en plus de l'historique des opérations bancaires. D'après B2 « pour un financement d'investissement le demandeur doit présenter tous les documents exigés et attendre le traitement de sa demande par une commission d'évaluateurs ». Selon B8 « les données comptables et l'historique de la relation constituent des éléments déterminants dans la décision de financement ».

Certes les banques ont toujours eu des doutes quant à la fiabilité des données comptables, vu l'opacité financière des TPE (Paranque, 2006). Toutefois il ressort des entretiens menés que la fiabilité des informations financières s'est sensiblement améliorée suite aux actions entreprises par l'administration fiscale (télé-déclaration généralisée à partir du 1^{er} janvier 2017...) et la création d'un certain nombre de bases de données telles que la base de données de Bank Al-Maghrib qui répertorie l'historique des antécédents de la clientèle professionnelle des banques et une centrale des incidents de paiement. Unanimement, les personnes interrogées estiment que les états financiers étaient très peu fiables, il y a quelques années, ce qui constituait une entrave

majeure à l'accès des TPE au financement. Actuellement, avec les procédures instaurées, on accorde plus de crédit aux données financières.

Cependant, les critères quantitatifs d'évaluation des dossiers de crédit et les pondérations choisies dans les modèles de notation des entreprises dépendent largement du critère de la taille. Il est évident que les grandes entreprises et les PME ont l'avantage, contrairement aux TPE, d'une structure organisationnelle qui favorise la transparence. Les banquiers interrogés, tout en soulignant l'importance des informations quantitatives, ne donnent pas d'éclairage particulier sur leurs modèles d'évaluation.

b. l'importance des informations qualitatives

Au moment de la création de l'entreprise, le banquier cherche à obtenir le maximum d'informations qualitatives sur le porteur du projet par souci de prudence. D'après les entretiens menés, on constate que les entrepreneurs novices font l'objet d'enquêtes approfondies à travers des entretiens afin de cerner leur profil. D'après B3 « dès le premier entretien je cherche à connaître le porteur du projet, à juger son expérience et son parcours professionnels, son niveau de qualification...et je n'hésite pas à demander des justificatifs... »...et B8 d'ajouter « les traits de personnalité du client sont importants bien que difficiles à cerner...parfois on est amenés à enquêter au niveau de l'entourage pour mieux connaître la personne ».

En résumé, le banquier a tendance à sonder qualitativement le profil du demandeur dans le cadre d'une démarche informelle. D'après les interviews menées, aucune procédure n'est établie au sein des banques pour appréhender les aspects qualitatifs dans le financement des nouvelles entités.

Le traitement des dossiers de financement de la croissance ou de l'exploitation obéit à une logique relationnelle dans le cas des clients qui justifient d'un minimum d'ancienneté. Certains banquiers évoquent une durée minimale de trois ans pour connaître le profil du dirigeant. Selon B4 « le suivi rapproché, les visites périodiques, les rencontres en dehors du lieu de travail...me permettent de mieux connaître mes clients ». Avec le temps le banquier adopte une approche client fondée sur les données qualitatives en complément de l'approche dossier basée sur les informations quantitatives. D'après B1 « le sérieux, le respect des engagements, la bonne gestion des opérations bancaires...sont pris en compte dans la décision de financement ».

c. Proximité relationnelle et décision de financement

L'effet temps et la qualité de la relation interpersonnelle sous-tendent la proximité entre le banquier et le dirigeant de la TPE. En effet, il ressort des interviews que les chargés de clientèle ont pour mission d'entretenir cette relation et de la faire durer. L'argument de base étant de collecter le maximum d'information sur leurs clients. L'avis de B6 valide cette argumentation, selon lui « la recherche d'informations est continue...tous les jours, on traite des données ...Plus on est proche de nos clients, mieux on les connaît.. ». En somme, la proximité relationnelle est perçue comme un moyen de réduire l'asymétrie d'information et de faciliter le traitement du dossier de financement.

Par ailleurs, selon les banquiers, le client a également intérêt à pérenniser la relation afin de réduire les aléas générés par le changement de banque. Il existe des coûts

de transfert liés à ce changement. D'après B3 « on fait tout pour faire durer la relation... Il est facile de retenir les clients après quelques années... les clients avertis savent qu'ils n'ont aucun intérêt à changer de banque ».

Tous les cadres interrogés déclarent que les taux d'intérêt appliqués sont fonction des risques. En règle générale, les crédits d'investissement sont accordés selon les conditions d'éligibilité du demandeur à des taux qui varient selon la durée, la nature du financement, la pondération des risques. La proximité selon B4, B7 et B10 n'a aucune influence sur les coûts et les garanties exigées. Les autres cadres consultés affirment que le chargé de clientèle n'a pas le pouvoir décisionnel mais il peut intervenir pour le client « proche » ou en qui « il a confiance » pour défendre son dossier sachant que sa marge d'intervention est relativement limitée.

D'après les avis des banquiers, la durée et la proximité de la relation impactent peu le coût du crédit et les garanties exigées. De façon quasi unanime ils déclarent que les taux d'intérêt appliqués et les frais des opérations résultent, en cas général, d'une démarche technique formalisée selon des procédures standards.

Conclusion

Les résultats de cette étude exploratoire auprès de 10 cadres bancaires en contact avec la clientèle professionnelle au sein des Banques commerciales Marocaines mettent en lumière l'importance de la proximité relationnelle comme facteur qui influe le traitement des dossiers de financement des TPE. Majoritairement les banquiers interviewés estiment que la proximité permet de mieux cerner le profil de leurs clients entrepreneurs et de disposer de données qualitatives en complément des informations financières.

En matière de financement des TPE, au sein des banques Marocaines, l'approche relationnelle tend à dépasser le modèle transactionnel classique en mettant l'accent sur le profilage de la clientèle TPE à partir de données quantitatives et qualitatives.

Il ressort de notre étude que la proximité relationnelle n'a pas d'impact sur les coûts de crédit et les garanties exigées. Mais elle facilite, dans certains cas, le traitement des dossiers de financement.

La principale limite de ce travail de recherche découle de la taille de l'échantillon qui ne concerne pas l'ensemble des banques. Il serait intéressant de mener des investigations en approchant toutes les banques. Une piste de recherche serait de sonder les avis des dirigeants des TPE pour mieux appréhender leurs relations avec les banquiers.

Bibliographie

- Belletante B. (1991), « Pour une approche des spécificités financières des PME au travers du concept du territoire financier », Revue internationale PME, vol 4, N°1, p. 30-49.
- Belletre I. (2010), « Les choix de financement des très petites entreprises », Thèse de Doctorat en sciences de gestion, Université Lille 2.
- Berger A.N. et Udell G.F., (2006), « Small business credit availability and relationship lending: The importance of bank organizational structure », Economic Journal, Vol.112, pp. 32-53.
- Boot, A., (2000), « Relationship banking : what do we know », Journal of Financial Intermediation, Vol. 9, pp 7-25

- Caby J. ; Hirigoyen G. (2002), « La gestion des entreprises familiales », *Economica*.
- Crevoisier. O, (1997) « Financing regional endogeneous development: The role of proximity capital in the age of globalization », *European planning studies*, Vol 5, N 3, pp 407-415.
- Donada C. et Nogatchewsky G., (2007), « La confiance dans les relations interentreprises », *Revue Française de Gestion*, N° 175, pp. 111-124.
- Elyasiani, E. et Goldberg, J., (2004), « Is relationship lending special? Evidence from credit-file data in Germany », *Journal of Economics and Business*, Vol. 56, pp. 315-330
- Filion L.G. (dir), (2007), « management des PME », Pearson Education, Paris.
- Ferrier O. (2002), « Les très petites entreprises », De Boeck.
- Gharsalli M., (2013), « Le rôle des liens sociaux et de la confiance sur le financement bancaire des PME : une étude exploratoire », thèse de Doctorat en sciences de gestion, Université de Bretagne Occidentale.
- Ghiffi N., Mounir M. (2016) « Essai d'étude exploratoire des effets de proximité sur la gestion et les choix financiers des micro-entreprises unipersonnelles : cas des pharmacies d'officine au Maroc », *International Journal of Business and Economic Strategy*, Vol. 4
- Guérin I., Vallat D., (2000) « Très petites entreprises et exclusion bancaire en France : les partenariats associations-banques », *Revue d'Economie financière*, N° 58, p. 151-162.
- Jaouen A., Torres O. (2008), « Les très petites entreprises ; un management de proximité », Lavoisier, Paris.
- Julien P.A. (Dir) (2005), « Les PME. Bilan et perspectives », 3ème édition, Presses interuniversitaires du Québec, Québec.
- Lyagoubi, M., (2002), « Contrôle, propriété et comportement de financement : étude des entreprises patrimoniales », Thèse de Doctorat, Université Dauphine, Paris.
- Mahéraud L. (1999), « Comportement financier des entreprises familiales : approche empirique », *Economies et sociétés, série sciences de gestion*, N°26-27, p. 247-272.
- Mallard A. (2011), « Petit dans le marché : sociologie des très petites entreprises », Presses des Mines, Paris.
- Marchesnay M. (2003), « La petite entreprise : sortir de l'ignorance », *Revue Française de Gestion*, Vol 29, n° 144, p. 107-118.
- Myers S.C. (1984), "The capital structure puzzle", *The Journal of Finance*, vol. 39, n° 3, p. 575-592.
- Pacitto J. C., Julien P.A., Meier O. (2002), « Les TPE sont-elles spécifiques », *Small Business*, Vol 2, p. 35-62.
- Paranque B., (2006), « vers une économie de la petite entreprise », *Euro-Mediterranean Economic and Finance Review*, Vol 1, N°4, p. 25-37.
- Simon E., (2007), « La confiance dans tous ses états », *Revue Française de Gestion*, N° 175, pp. 83-94.
- Torrès O., Jaouen A. (2008), « Les très petites entreprises : un management de proximité » ; Edition Hermes, 374p.
- Torrès O. et Gueguen G., (2008) « Incidence de la loi proxémique sur la perception de l'incertitude des PME », *Revue Internationale PME.*, vol. 21, n° 1, p. 93-117,
- Torrès O., (2011) ; « Proxémies financières de la PME : Les effets collatéraux de la financiarisation des banques », Lavoisier | *Revue française de gestion* 2011/4, n° 213, pp189 -204.
- Usinier J C., (2000), « Confiance et performance : un essai de management comparé France Allemagne », Vuibert.
- Ziane Y. (2004), « La structure d'endettement des petites et moyennes entreprises françaises : une étude sur données de panel », *Revue Internationale PME*, 17 (1), pp. 1-35.