

Quelle « Intermédiation Informationnelle » pour les PME ?

ou de la nécessité de la confiance pour accéder au crédit

Bernard Paraque

Les grandes entreprises peuvent bénéficier d'outils et de conseils qui valident, pour elles-mêmes et les tiers, leur(s) stratégie(s) et leur capacité à être pérennes. Pour les petites entreprises, non seulement les outils et les conseils sont difficiles d'accès mais leur capacité à produire l'information nécessaire à l'action des tiers est faible, pour ne pas dire inexistante.

Simultanément le besoin d'informations sur cette catégorie d'entreprise n'a jamais été aussi fort que ce soit pour le crédit, la garantie, les aides publiques ou le financement de proximité. De plus le marché de la petite entreprise, s'il est faible du point de vue des montants unitaires, est important par le volume total. Ainsi en matière de titrisation ce marché peut attirer des investisseurs à condition cependant que soit validée la qualité du portefeuille de créances, ce qui implique de disposer d'une information sur ces entreprises.

En contre point, si les entreprises perçoivent le besoin d'améliorer leur gestion, pour autant la nécessité d'élaborer une information pertinente, y compris dans une logique de gestion interne comme la préparation de la transmission, n'est pas toujours bien comprise, à fortiori s'il s'agit de communiquer avec les tiers.

Autrement dit, comment passer d'une situation de carences, du point de vue de l'information utile disponible, à une logique de conviction dont le résultat est chaque fois remis en cause, pour se diriger vers une logique de production de connaissances partagées, c'est à dire de production d'informations standardisées susceptibles de permettre des arbitrages sur la base de règles communes (Belletante, Levratto, Paraque, 2001).

1. La problématique : passer d'une logique de conviction a priori à une logique de production de connaissances partageables

L'appréciation de la situation des PME dans l'économie suscite toujours un large débat pointant de multiples handicaps ou atouts: obstacles à l'obtention des prêts, coût du crédit, niveau des fonds propres, dépendance à l'égard des clients ou des fournisseurs les plus importants d'un côté, mais aussi dynamisme,

flexibilité, potentiel de croissance, de l'autre. Elles occupent, en effet, une place spécifique dans le système productif, avec une position économique, et donc financière, souvent contrainte par la nature des relations avec les clients, les fournisseurs et les donneurs d'ordres.

Elles sont généralement considérées comme plus risquées par les prêteurs sans que pour autant on sache très bien distinguer ce qui est lié au projet en tant que tel, de ce qui résulte d'une faiblesse de l'information disponible, y compris sur elle même, sur cette catégorie d'entreprises.

Face à ce constat, il est important de disposer d'un système qui permette à l'entreprise de faire face à ses engagements sans remettre en cause sa pérennité. Pour cela il y a deux impératifs.

D'une part, il est nécessaire qu'elle offre des garanties qui, au-delà des sûretés réelles et autres cautions, facilitent la gestion du risque et expriment sa capacité à assurer sa pérennité: tableaux de bord, organisation de la succession, suivi du marché, justifications objectives des décisions d'investissement (enquêtes, études, statistiques...), recours à des conseils etc...

D'autre part, il faut qu'elle puisse disposer de réelles possibilités d'accès au financement, en particulier de court terme, pour pouvoir faire face aux aléas et aux retournements d'activité.

2. La nature du problème : la diversité des situations se heurte à l'unicité des méthodes d'évaluation.

La difficulté d'évaluer la qualité des entreprises et, en conséquence, par exemple de leur accorder des capitaux vient de ce que la diversité croissante des produits, des actifs industriels, des marchés - génératrice de coûts et donc d'exclusions - et, par voie de conséquence, des situations économiques auxquelles sont confrontées les PME, et donc les banques, bute sur l'unicité des méthodes, sur leur caractère trop statique et immédiatement financier.

Il est nécessaire, à contrario, de développer le caractère pluriel et dynamique de l'évaluation financière. Celle-ci devrait être capable de saisir les contraintes « réelles » que doivent gérer les acteurs : attentes des clients, nature prévisible ou incertaine du marché, technologie standard ou spécialisée, importance des savoir-faire, place dans le système économique locale (territorial)

La relation de l'entreprise avec ses environnements doit alors être organisée, en particulier en matière d'accès aux ressources entre autre financière, de telle manière qu'elle permette au prêteur

d'estimer la qualité de l'engagement de la PME et, à cette dernière, d'apprécier les conditions et modalités de l'engagement de la banque en fonction de critères qui ne sont habituellement que pour partie communs à la « culture » de chacun des acteurs. En particulier, les éléments qualitatifs d'appréciation de la situation économique de l'emprunteur et les facteurs déterminants sa compétitivité (stratégie) sont le plus souvent hors du champ des critères de la solvabilité. Seules les grandes entreprises et les entreprises cotées fournissent ce type d'informations qui est à la base des arbitrages de portefeuille et des décisions d'investissement. Ces éléments recouvrent non seulement les relations de la firme avec ses environnements économique et financier mais aussi les conséquences de ses décisions d'investissement sur sa santé financière et sa compétitivité, et donc sur celles de sa banque et de l'ensemble des acteurs, salariés, clients, fournisseurs sans oublier l'Etat.

3. Une réponse : un concept de gestion de la diversité.

Le concept de monde de production développé par Robert Salais et Michael Storper (1993)¹ permet d'appréhender la diversité économique et financière des TPE (voir annexe). Un travail d'identification des mondes possibles et une recherche de leur traduction opérationnelle a donc été entrepris dans l'étude commandée par la Direction des entreprises commerciales, artisanales et de services du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie (Decas, 2001). Il s'agissait de rendre compte de la pertinence de la proposition grâce à une étude de la littérature et à une démarche « en compréhension »² cherchant à soumettre à la critique interne ce type d'approche.

Le travail réalisé fait ainsi apparaître un **réel besoin en matière d'intermédiation informationnelle**. En effet, dans un univers économique caractérisé par une forte diversité des acteurs qui dépasse largement les différences quantitatives que permettent d'apprécier le nombre de salariés, le total du bilan ou le chiffre d'affaires, il importe de disposer d'outils spécifiquement dédiés à l'analyse de la viabilité des TPE. Le recours à une typologie fondée sur les mondes de production permet d'intégrer la variété typique du monde de la TPE en faisant apparaître les différents marchés sur lesquels travaillent

¹ A qui nous sommes fortement redevables ainsi qu'à Dorothee Rivaud-Danset. Toutefois les erreurs, omissions ou interprétations abusives restent de notre seule responsabilité.

² **Habituellement**, la formulation d'hypothèses en économie choisit entre **deux démarches opposées**: 1) la déduction dans laquelle un modèle est posé a priori, développé dans ses conséquences logiques et, dans le meilleur des cas, testé empiriquement grâce à des données disponibles; 2) l'induction par laquelle, à l'issue d'une observation empirique rigoureuse, on pose les hypothèses que l'on juge les plus proches de la réalité ainsi observée. **L'analyse en compréhension** participe des deux : 1) cherchant à **se placer** au même niveau que les acteurs et dans la situation d'action particulière à laquelle ils participent, **l'analyse est inductive** en ce sens qu'elle veut produire une hypothèse qui soit en homologie étroite avec l'action telle que la vivent, la perçoivent et l'interprètent les acteurs (cf les mondes possibles) ; 2) cherchant à **déduire** de ses prémisses des conséquences qui soient empiriquement observables dans des situations diverses, **l'analyse est déductive** au même titre que celui qui agit se place, pour agir, dans un monde possible, observe ce qui se passe ensuite et ajuste ultérieurement, le cas échéant, son action. (Salais et Storper, 1993)

ces entreprises, les différents positionnements stratégiques, modes organisationnels, structures productives et besoins financiers que cela induit – en d’autres termes, il s’agit d’identifier les conventions par lesquelles les acteurs agissent en se coordonnant (Revue Economique, 1989 ; Salais, Chatel, Rivaud-Danset, 1998).

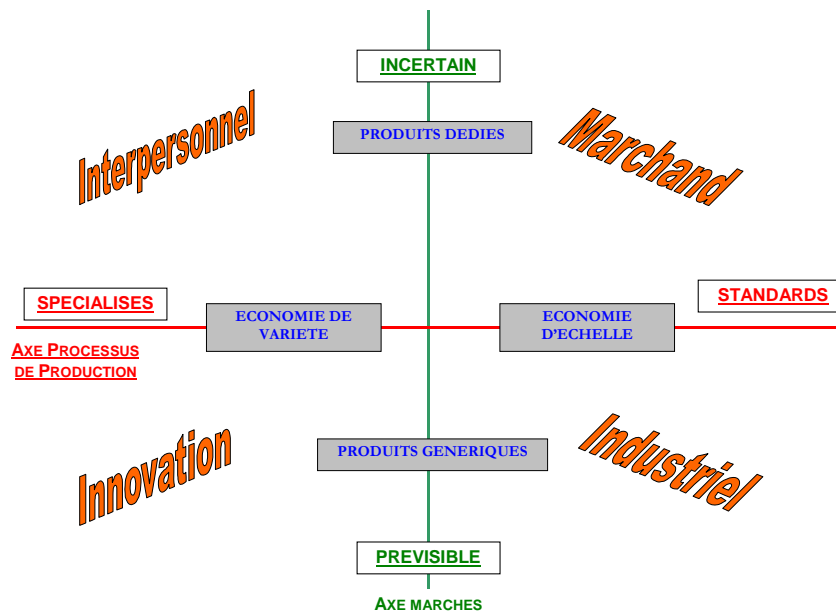
En effet, le choix de l’entreprise porte sur le produit dont elle attend un profit et de ce choix « découlent » des principes de cohérence qui guideront son action selon la nature du marché sur lequel elle interviendra et la nature du processus de production qu’elle devra mettre en œuvre. Ces choix conditionneront simultanément les modalités de mobilisation des ressources requises pour son développement.

Ainsi, une entreprise est une organisation se définissant par les modalités de la gestion d’une double dimension nommée « produit », la première caractérisant la nature du processus de production, la seconde qualifiant la nature du marché.

- La première dimension concerne la nature du processus de production et repose sur la distinction production standardisée /production spécialisée. La production est alors standard si elle n’exige aucune compétence spécifique de la part des employés. La production est spécialisée lorsque chaque personne apporte son propre savoir-faire et ses compétences. On peut opposer, par exemple, la fabrication standardisée de meubles en bois à l’activité d’artisans menuisiers ou d’ébénistes.
- La deuxième dimension appréhende la nature du marché : ce dernier peut-être prévisible ou incertain. Dans le premier cas, les firmes répondent à une demande de masse et sont confrontées à des contraintes de type macroéconomique liées à l’évolution de la demande des ménages par exemple ; elles utilisent alors les statistiques générales telles qu’établies par l’INSEE. Dans le second cas, les entreprises, compte tenu de la spécificité de la demande, ne peuvent pas prévoir à partir des statistiques les caractéristiques de celle-ci qui est sans cesse renouvelée du fait de sa nature même. Le processus de décision s’appuie alors sur un exercice de jugement. Par conséquent, le degré d’incertitude du marché a un impact sur les actions conduites par l’entreprise (dans les processus de production, de vente...).

La combinaison des deux axes ainsi définie, « processus de production standardisé/spécialisé » pour l’un et « marché prévisible/incertain » pour l’autre, est à l’origine de quatre monde possibles de production, soit, en reprenant la terminologie de Salais et Storper - le monde industriel, le monde

marchand, le monde interpersonnel et le monde immatériel – qui se positionnent de part et d’autres de chaque axe.



4. De l’asymétrie d’information à la diversité économique.

L'amélioration de l'accès des TPE aux financements en général ,et au crédit bancaire en particulier, est une des préoccupations partagées par de nombreuses institutions, telles, outre les Pouvoirs Publics, les Banques Centrales, les instances européennes (rapports et études de la Direction Générale des affaires économiques et financières), les organismes consulaires (rapport de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, février 1999)....

Dans un marché du crédit qui est globalement offreur (Cieply S., Paraque B., 1997, 1998) , les petites entreprises, exclues du mouvement d'ouverture et de globalisation des marchés financiers, rencontrent encore des difficultés pour trouver les ressources financières dont elles ont besoin pour mener à bien leur stratégie de croissance et d'investissement. Mais la satisfaction du besoin de ressources à long terme n'est pas le seul point qui pose problème à ces entreprises. Le cycle d'exploitation est également soumis à une contrainte de financement, les difficultés relatives au financement du compte demeurant encore nombreuses et intenses pour bon nombre de TPE.

Recherche académique et rapports opérationnels s'accordent à considérer que la résolution de ces difficultés passe par l'établissement d'une relation de confiance durable entre les dirigeants d'entreprise et

les chargés d'affaires des établissements de crédit, la constitution d'un tel capital relationnel étant conditionnée par un repositionnement de l'évaluation, voire de la rémunération, du risque au cœur de l'étude bancaire. Mais simultanément, un certain nombre de critiques pointent la situation de dépendances ainsi créée et l'exposition des PME à un coût du crédit trop élevé ou à une pauvreté de l'offre de services qui résulterait de l'absence de concurrence. Cette critique d'inspiration néo-classique ignore, par construction, la nature des conventions sous-jacentes et nécessaires à la pérennité des différents acteurs.

Aussi, dans un contexte où la globalisation et l'ouverture des marchés laissent demeurer des imperfections et des déséquilibres sur le marché de la dette bancaire aux micro et petites entreprises, la question de la réduction du rationnement éprouvé par ces organisations mérite d'être posée. En effet, comment comprendre que, dans un contexte de croissance généralisée, les établissements de crédit bancaires apprécient si défavorablement le risque de non-remboursement des emprunteurs potentiels au point qu'ils préfèrent procéder à un ajustement par les quantités du marché de la dette. Les établissements de crédit ont tendance à justifier leur prudence par l'insuffisance de l'information dont ils disposent et par l'incapacité des porteurs de projet à fournir des « précurseurs » d'information grâce auxquels leurs opérations pourraient être évaluées. Le désajustement sur le marché de la dette qui en résulte traduit en fait une situation de rupture entre l'offre et la demande, dont l'origine réside dans les fondements même de la relation Banque-Très Petite Entreprise (TPE).

Consubstantielle à la distribution de crédit en nombre, cette situation ne peut pas être modifiée par la disposition d'un nouvel outil d'évaluation dont useraient les intermédiaires financiers pour fonder leur choix. En effet, un tel outil refléterait les préoccupations de ces derniers, tout en butant sur l'absence d'informations utilisables sur cette catégorie d'entreprise.

Fort du constat de la nécessité d'une **intermédiation informationnelle**, il a été dégagé les conditions de mise en place d'un système assurant cette fonction entre les institutions bancaires et les entreprises se déclarant emprunteuses. Cette problématique s'inscrit, en outre, dans le droit fil des orientations du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire.

Les systèmes de cotations internes des banques font l'objet d'une attention privilégiée dans ce dispositif ce qui soulève d'une part la question de la constitution des portefeuilles d'actifs et d'autre part, l'évaluation du risque du portefeuille de crédits. Dans la mesure où les TPE constituent une clientèle

privilégiée des établissements bancaires, la recherche de techniques d'appréciation des risques à court terme et à long terme que leur financement fait encourir se présente comme un point dur de la stratégie des banques. Les déséconomies liées au traitement de dossiers de faibles montants mais nombreux ayant été maintes fois soulignées, il peut apparaître opportun de se pencher sur la possibilité de mise en place d'une méthode d'évaluation externe de cette classe d'emprunteurs.

L'enjeu de la démarche consiste dans la mise en évidence de l'intérêt de l'intermédiation informationnelle en tant que moyen d'améliorer l'accès des TPE aux ressources financières. Les partenaires de celles-ci voient dans l'importance, selon eux, du risque de défaut les caractérisant, une raison essentielle à leur prudence, d'aucun dirait leur frilosité, à s'engager de manière plus soutenue dans leur financement¹. Or, ne retenir que le risque de crédit, y compris lorsque son calcul est raffiné, pour apprécier l'opportunité de s'engager dans une nouvelle relation de clientèle fait encourir le risque d'exprimer un jugement biaisé sur la capacité de l'entreprise à se pérenniser. Très largement inspirée de l'idée que la TPE n'est pas une réduction à l'échelle de la grande entreprise (Belletante, Levratto, Paraque, 2001), cette idée invalide l'existence du modèle unique d'appréciation du risque, les contingences économiques pesant sur les aspects productifs, organisationnels, humains... se reflétant systématiquement sur les données financières dont la seule prise en considération interdit que soit appréhendée la complexité de l'entreprise en tant que système, à fortiori quand celle-ci implique la connaissance du milieu dans lequel l'entreprise exerce son activité.

5. L'enjeu : un outil opérationnel d'intermédiation informationnelle

Dans ce contexte, il est apparu que la réponse pertinente pour accéder à ce marché de la PME était, d'une part, de rendre celle-ci proactive, intéressée dans la production de l'information, d'autre part, de disposer d'une structure d'animation, au plus près des acteurs, qui assure une coordination tant technique que commerciale du processus de production, d'élaboration, de collecte, de validation, de restitution et, éventuellement, de diffusion de l'information.

Il est proposé à l'entreprise un produit simple de pilotage, de gestion construit autour de 4 ou 5 « fonctions » : flexibilité financière, stratégie, marché, ressource humaine, technologie. Ces fonctions sont analysées via un questionnaire servant à « initialiser » le dispositif. Ce produit « ouvre » un droit de

¹ Sachant que les banques sont elles mêmes soumises à une double contrainte législatives, la rupture abusive de contrat et le soutien abusif.

tirage sur une prestation d'accompagnement en cas de problèmes. L'entreprise, pour « initialiser » le processus d'évaluation (de **rating** en anglais) doit répondre à un ensemble de questions permettant, d'une part, de la positionner dans son « monde de production », d'autre part, de la suivre, de l'évaluer et d'actualiser son positionnement.

Le traitement de l'information donnera alors lieu à une fiche de synthèse expliquant le positionnement de l'entreprise par rapport aux entreprises similaires de son « monde ».

Chaque composant du « rating » est expliqué en référence aux entreprises similaires, celles-ci étant définies par leur appartenance à un « monde » et leur pondération est donnée par cette représentation synthétique exprimant le compromis qu'a trouvé l'entreprise pour son développement par rapport aux autres. Chaque écart peut s'analyser comme une trajectoire de risque qui sera gérée via l'outil simple mis à disposition de l'entreprise et l'animation du terrain pour administrer le questionnaire, intervenir en conseil, actualiser les données (voir l'article de Nadine Levratto dans ce numéro).

6. Le niveau pertinent d'actions : répondre au plus près des besoins des entreprises.

Le territoire, entendu comme l'espace géographique considéré et reconnu comme pertinent par les agents économiques pour leurs actions, doit être la référence. C'est celui des Pays, des Systèmes Productifs Locaux, des Régions (pas forcément au sens administratif du terme). Autant d'espaces, se recoupant ou se complétant au sein desquels il est possible de mettre en perspective le devenir et les conditions de la pérennité des entreprises. Autant d'espaces dans lesquels des acteurs privés ou publics interviennent pour aider au développement économique et social et pour lesquels les besoins d'informations pertinentes, c'est à dire une information pour l'action, sont forts.

En direction de ces territoires, à partir de ces territoires, il est possible de construire une intervention organisée à partir de compétences en matière d'évaluation des PME et de maîtrise des exigences en matière financière, autour desquels peuvent intervenir les acteurs institutionnels du développement territorial, comme la BDPME ou la CDC mais les assureurs crédits, les organismes de titrisation, sans oublier les populations dans le cadre de leur projet de développement local et les besoins de financements de proximité correspondants afin de maintenir, voire développer, des activités nécessaires à leur maintien sur leur territoire.

L'outil doit ainsi faciliter l'accès au crédit, permettre aux banques de valoriser leur portefeuille de créances, le suivi des effets des aides publiques, de consolider la garantie, de faciliter la recherche de nouveaux marchés et de nouveaux fournisseurs...

7. Bibliographie

Belletante, B. Levratto, N. et Paraque B. (2001) : *Diversité économique et mode de financement des PME*, L'Harmattan, Paris.

Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (1999) : *L'accès des PME au financement bancaire : Comment l'améliorer*, Rapport adopté par l'Assemblée Générale du 18 février.

Cieply S., Paraque B., (1998) "*Le Rationnement des Petites Entreprises sur le Marché du Crédit: mythe ou réalité?*", Revue Banque et Marchés, mars-avril ;

Cieply S., Paraque B., (1997) : « Comportement d'endettement des entreprises industrielles: apports et limites d'une approche en terme de taille », Bulletin de la Banque de France, janvier ;

Direction des entreprises commerciales, artisanales et de services (2001) : « *L'évaluation des entreprises afin de faciliter l'accès au crédit : quelle intermédiation informationnelle?* » Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie - Secrétariat d'Etat aux PME - mars, sous la direction de Nadine Levratto.

Revue Economique. (1989): « Marchés internes, marchés externes », n°40, mars;

Salais R., Chatel E., Rivaud-Danset D. (1998) : « Institutions et conventions : la réflexivité de l'action économique », Raison Pratique, éditée par *École des Hautes Études en Sciences Sociales*, Paris;

Salais, R. et Storper, M. (1993) : *Les Mondes de Production*, Ed de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales, Paris.

Annexe : **LES MONDES POSSIBLES : UNE PREMIÈRE PRÉSENTATION**

(extrait de l'ouvrage de R. Salais et M. Storper « Les mondes de production », Ed de l'École des Hautes Études en Sciences sociales, Paris, 1993)

Le monde interpersonnel est le monde des produits spécialisés et dédiés : ceux-ci sont fabriqués selon des compétences et savoirs spécialisés propres à des personnes ou des firmes données et accordés aux besoins de demandeurs spécifiés. Les conventions construisent des relations personnalisées entre agents économiques disposant d'une identité connue de part et d'autre. Les rapports entre demandeurs et producteurs, ainsi qu'au sein de la firme, reposent sur la confiance, la réputation, le partage de valeurs communes, la particularité d'individualités partageant une même appartenance ou histoire ; la concurrence entre producteurs est centrée sur la qualité du produit. Utilisent fortement les registres d'action de ce monde : les activités fondées sur le métier ; plus généralement, les entreprises fabriquant des produits à forte composante de services personnels ou des équipements spécialisés correspondant aux besoins d'un autre producteur. Des réalisations anciennes qui revivent parfois aujourd'hui en étaient les communautés de métiers urbaines.

Le monde marchand est le monde des produits standard, mais dédiés à un demandeur particulier. Le désir du demandeur coordonne dans l'instant les activités. Il s'adresse aux producteurs selon un langage de la standardisation, qui objective son désir aux yeux des autres et lui permet d'échapper à tout engagement envers eux. La concurrence entre les producteurs qui, souvent en petit nombre, peuvent répondre à cette demande porte sur le prix et le délai de satisfaction. Les conventions réduisent chaque individu à être pour l'autre un intérêt objectif visant à être satisfait au mieux. Chaque individu est ainsi constitué comme rationnel et opportuniste au sens habituel de la théorie économique. La firme restructurée et flexibilisée en vue d'une réponse immédiate au marché s'oriente vers les registres d'action de ce monde, tout comme l'industriel marchand du XIX^e siècle entouré de son réseau de travailleurs à domicile.

Le monde industriel nous est familier comme étant celui de la production de masse destinée à des marchés étendus et composés de demandeurs considérés comme anonymes. Ses produits standard et génériques sont congruents avec un développement économique guidé par la maximisation d'un taux de croissance macro-économique, avec un salariat reposant sur une description objective du travail et avec une consommation de masse. La standardisation industrielle et la prévisibilité du marché permettent de planifier, d'objectiver dans des équipements matériels le risque économique, autrement dit de concevoir une coordination économique fondée sur la médiation des objets.

Le monde immatériel est celui de la création : de nouvelles technologies et de nouvelles familles de produits, de leur conception ainsi que de la définition des besoins qu'ils satisfont. Ce monde trouve de nouvelles propriétés et usages aux objets existants. Ce faisant, il développe des connaissances générales et non des connaissances spécialisées qui seraient bornées à un domaine appliqué particulier. La tension entre la nouveauté et son acceptation en tant que nouveauté est centrale. La coordination repose sur des règles de méthodologie de nature scientifique. Les communautés de scientifiques ou de créateurs coordonnés selon une éthique s'approchent d'une réalisation de ce monde possible.