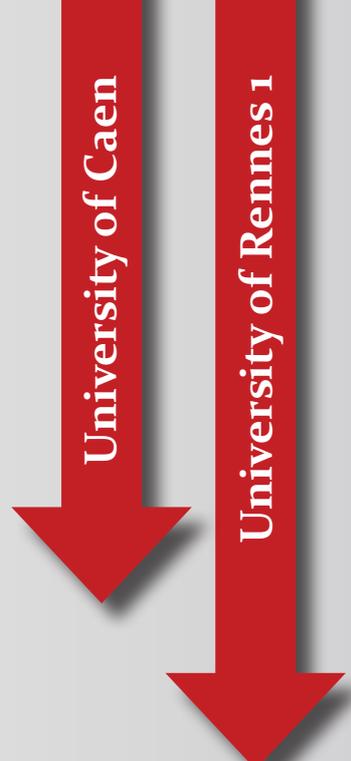




Centre de Recherche en Économie et Management
Center for Research in Economics and Management



Transformation informationnelle, certification et intermédiation financière : le cas de la banque solidaire

Amélie Artis

PACTE, Sciences Po Grenoble, Université de Grenoble, France

Simon Cornée

CREM UMR CNRS 6211 et CERMi, University of Rennes 1, France

July 2013 - WP 2013-26

Working Paper



Transformation informationnelle, certification et intermédiation financière : le cas de la banque solidaire

Amélie ARTIS

Université de Grenoble
PACTE
Sciences Po Grenoble
1030, avenue Centrale
38400 Saint Martin d'Hères
FRANCE
amelie.artis@iepg.fr

Simon CORNEE[♦]

Université de Rennes 1
CREM UMR CNRS 6211 et CERMi
Faculté des Sciences Economiques
7, place Hoche CS 86514
35065 Rennes cedex
FRANCE
simon.cornee@univ-rennes1.fr

Juillet 2013

Mots clés : Intermédiation financière ; banque solidaire ; information quantitative ; information qualitative ; processus d'octroi crédit ; niveaux hiérarchiques.

Codes JEL : G21, L23, D8.

[♦] Auteur correspondant

Transformation informationnelle, certification et intermédiation financière : le cas de la banque solidaire

Résumé : L'information est au cœur du processus d'intermédiation financière. Pourtant, la manière dont les décisionnaires de la banque utilisent et interprètent l'information dans le processus d'octroi de crédit demeure une boîte noire. A partir d'une analyse statistique textuelle conduite sur les avis préalables au comité des engagements, qui concernent 52 dossiers de crédit extraits d'une banque solidaire française, cet article examine le processus de transformation informationnelle et de certification qui incombe à tout intermédiaire financier. Les banques solidaires constituent un terrain fertile pour une telle étude, car les processus que nous examinons y sont encore plus complexes que dans les banques conventionnelles, du fait de leur mission d'inclusion financière de projets atypiques et opaques sur le plan informationnel. Nos résultats montrent comment la banque solidaire étudiée collecte du savoir spécifique sur chacun de ses débiteurs (inputs informationnels qualitatifs) qu'elle transforme ensuite en outputs informationnels publics qui obéissent aux normes quantitatives du secteur financier. En filigrane de ce processus de transformation informationnel figurent les prérogatives des différents niveaux hiérarchiques impliqués dans le processus d'octroi de crédit.

Mots clés : Intermédiation financière, banque solidaire, information quantitative, information qualitative, processus d'octroi crédit, niveaux hiérarchiques.

Codes JEL : G21, L23, D8.

Informational transformation, certification and financial intermediation: the case of social banking

Abstract: Information is at the heart of the financial intermediation process. Nonetheless, the way bank managers use information in the credit-granting process remains a black box. Our paper aims to highlight the informational transformation process as well as the certification process that characterize all financial intermediaries. To do so, we conduct a statistical textual analysis on prior-to-credit-committee notices of 52 credit files stemming from a social bank. Social banks represent a fertile ground for such a study insofar as the processes above mentioned are even more complex than they are in conventional banks. Our results reveal how the bank under study transforms specific knowledge on each of its borrowers (soft information inputs) into hard information outputs that abide by the financial sector norms. Our findings also show how hierarchical layers are involved in this process of informational transformation.

Key words: Financial intermediation, social bank, hard information, soft information, decision-granting process, hierarchical layers.

JEL codes: G21, L23, D8.

1. Introduction

Les banques jouent, dans l'économie, un rôle spécifique dans la mesure où elles disposent du pouvoir de décider quels projets d'investissement seront réalisés, en accordant leur sésame aux entreprises qu'elles jugent dignes de confiance. Schumpeter illustre la lourde responsabilité qui incombe aux banques, lorsqu'il observe que le banquier « [en rendant] possible l'exécution de nouvelles combinaisons, établit pour ainsi dire au nom de l'économie nationale les pouvoirs pour leur exécution. Il est l'éphore [gardien] de l'économie d'échange » (Schumpeter, 1935, p. 329). Grâce au savoir spécifique qu'ils génèrent sur leurs débiteurs, les intermédiaires bancaires signalent la qualité d'une entreprise ou d'un projet, en accordant un financement. La fonction essentielle qu'ils occupent dans le financement de nos économies (Mayer, 1988) provient de leur capacité à surmonter les problèmes liés à l'asymétrie d'information entre prêteurs et emprunteurs (Bhattacharya et Thakor, 1993). Ces problèmes sont particulièrement aigus dans la période précontractuelle, au moment de la sélection des demandeurs de crédit (Stiglitz et Weiss, 1981). Pour opérer cette sélection, l'intermédiaire bancaire recourt à une technologie de financement, qui se situe sur un continuum délimité par l'approche relationnelle, d'une part, et l'approche transactionnelle, d'autre part (Berger et Udell, 2002). Ces approches se distinguent par le type d'information que collecte prioritairement la banque : la première requiert l'utilisation intensive d'information *soft* constituant une appréciation qualitative de l'emprunteur et de son projet, tandis que la seconde repose sur la compilation de données financières (information *hard*) qui permet la construction d'un critère quantitatif de prise de décision (Petersen, 2004). De nombreux travaux théoriques et empiriques cherchent à expliquer pourquoi les intermédiaires bancaires, dans leur processus de sélection des demandeurs de crédit, tendent à privilégier l'un ou l'autre type d'information. Ces travaux insistent, par exemple, sur l'architecture organisationnelle des banques (Stein, 2002) et sur la qualité informationnelle de leurs emprunteurs (Guille, 1994 ; Berger et Udell, 2002). Néanmoins, malgré leur intérêt, les études économétriques actuelles (par ex. Berger *et al*, 2005 ; Liberti et Mian, 2009) considèrent, comme une boîte noire, la manière dont les décisionnaires de la banque analysent et interprètent l'information qu'ils reçoivent du terrain dans le processus d'octroi de crédit. Dans ce contexte, notre travail s'attache à approfondir la compréhension de cette phase d'examen et d'interprétation de l'information par les acteurs de la banque, que nous appelons *processus de transformation informationnelle et de certification*. Notre travail offre deux principales contributions.

La première réside dans le type d'intermédiaire bancaire que nous avons retenu, à savoir une banque solidaire (désormais BS) française. Ce terrain apparaît fertile pour notre objet d'étude à plusieurs titres. Parce qu'elles financent des emprunteurs souvent exclus des circuits bancaires à cause de leur spécificité et de leur opacité informationnelle, les BS mettent en œuvre des technologies de financement singulières et des processus de transformation informationnelle et de certification plus complexes que ceux des banques classiques (Artis, 2012). Ainsi, en portant au jour ces processus, nous apportons un éclairage non seulement sur le fonctionnement des BS mais aussi, par extension, sur celui des banques classiques. Le choix de ce terrain d'étude fait également écho à la nécessité, exprimée par certains spécialistes du secteur bancaire, de tester les modèles relatifs à la production d'information sur des intermédiaires bancaires non conventionnels (Grunert *et al*, 2005, p. 528). En outre, ce secteur de la BS demeure insuffisamment étudié au vu de son fort dynamisme.¹ Les BS constituent, en effet, un segment du marché du crédit en pleine expansion, même si leur contribution au financement de l'économie demeure marginale.² Dans le contexte financier actuel, les principes fondateurs qui président à leur fonctionnement peuvent expliquer leur fort développement. Ces principes prévoient notamment la mise en œuvre de valeurs-clés telles que la responsabilité, la transparence, une gouvernance partenariale, le financement de « l'économie réelle » et une distribution équitable des profits (Cowton, 2002 ; Bechetti *et al*, 2011 ; San-Jose *et al*, 2011).³

Notre seconde et principale contribution est méthodologique : il s'agit d'effectuer une analyse statistique textuelle, à l'aide d'ALCESTE,⁴ sur les avis rendus par les membres du comité des engagements d'une BS. Ce corpus textuel unique est constitué, plus précisément, de 52 *avis écrits préalables au comité de crédit*, qui proviennent du système d'information de la banque étudiée.⁵ Ces avis correspondent aux résultats de l'examen par deux analystes crédit de l'information contenue dans les dossiers de demande de crédit instruits par les chargés de crédit. L'utilisation d'ALCESTE permet à la fois d'identifier les différents registres

¹ Les travaux examinant les pratiques de gestion font figure d'exception. On peut, néanmoins, noter Bechetti et Garcia (2011) s'intéressent aux exigences des BS en matière de *collateral*. Bechetti *et al* (2011) se penchent sur le rationnement du crédit dans le cas d'une BS. Cornée *et al* (2012) proposent une analyse comparative expérimentale de comportements de banquiers conventionnels et de banquiers solidaires. Cornée (2012) compare les performances de différents modèles de notation de crédit. Enfin, Cornée et Szafarz (2012) étudient la politique de taux d'une BS.

² En 2009, leurs actifs cumulés s'élevaient à plus de 20 milliards d'euros en Europe, et le taux de croissance de leur bilan entre 2007 et 2010 atteignait 53.41% contre 8.37% pour les banques conventionnelles (GABV, 2012).

³ Elles s'engagent à prendre en considération les conséquences non économiques de leurs activités financières, en sélectionnant les projets qu'elles financent sur des critères financiers et sociaux (Taupin et Glémain, 2007 ; Benedikter, 2011).

⁴ L'acronyme ALCESTE signifie Analyse des Lexèmes Co-occurents dans les Enoncés Simples d'un Texte.

⁵ Un des auteurs a pu accéder à ces informations dans le cadre d'une thèse CIFRE réalisée avec la BS étudiée.

informationnels mobilisés et de comprendre comment ceux-ci s'articulent dans le processus d'octroi de crédit. En accédant aux différents niveaux d'analyse du discours du sujet, ALCESTE rend intelligible les représentations et les critères de décision des analystes.

Les principaux résultats indiquent que les BS ont massivement recours à l'information *soft* pour opérer la sélection des demandeurs de crédit du fait de l'opacité de ces derniers et d'une structure organisationnelle présentant peu de niveaux hiérarchiques. Tandis que cette première conclusion confirme les travaux existants, nos autres résultats sont porteurs d'une réelle nouveauté. Outre qu'ils insistent sur une complémentarité entre informations *soft* et *hard*, ils vont plus loin en mettant en exergue le rôle de traduction, voire de certification, qui incombe aux intermédiaires financiers. La BS recueille des inputs informationnels qualitatifs qu'elle transforme en outputs informationnels publics selon les normes du secteur. En toile de fond de ce processus de transformation figurent les prérogatives des différents niveaux hiérarchiques.

La suite de l'article est articulée en quatre sections. La deuxième section propose un bref état de l'art sur la question de l'information et de son utilisation dans l'organisation bancaire. La troisième section présente les données et la méthodologie ALCESTE. La quatrième section examine les résultats. Enfin, la cinquième section discute les résultats et conclut l'étude.

2. Information, architecture organisationnelle et hiérarchie

La décision de crédit est fondée sur la collecte, le traitement et l'évaluation de l'information. La complexité et le poids stratégique des projets d'investissement en technologie de l'information mis en œuvre par les banques témoignent de la centralité de l'information dans le processus d'intermédiation financière (Lejeune et St-Amant, 1997).

Les travaux sur l'intermédiation bancaire distinguent systématiquement l'information quantitative (*hard*) de l'information qualitative (*soft*) (Petersen, 2004). Cette distinction porte sur la nature de l'information, ses modes de collecte et de traitement ainsi que sur sa transmission et sa diffusion. L'information quantitative, présentée sous un format numérique, repose généralement sur des données extraites du système comptable et financier.⁶ Ces données sont ensuite compilées et transformées grâce à des méthodes statistiques en une note,

⁶ Ces données peuvent être complétées par un questionnaire qui porte sur des variables économiques (par ex. revenu courant, actifs financiers et immobiliers détenus, dettes contractées), socio-économiques (par ex. âge, situation familiale) et professionnelles (par ex. qualification).

un *credit score*, qui est censé prédire la probabilité de remboursement de l'emprunteur potentiel (Altman et Saunders, 1997). La notation des crédits permet également de déterminer les provisions en capital que doit constituer la banque pour satisfaire ses contraintes réglementaires (Krahn et Weber, 2001). Cette approche quantitative et impersonnelle tend ainsi à privilégier une information standardisée et homogénéisée (Berger et Udell, 2002).

L'information qualitative, quant à elle, s'appuie sur des connaissances moins standardisées ; elle résulte de l'analyse des compétences de l'emprunteur, de la gouvernance de l'entreprise, de la cohérence du projet à financer (Petersen, 2004). Elle constitue la principale composante du savoir idiosyncrasique généré par la banque sur ses débiteurs. L'accumulation de ce savoir bancaire spécifique est endogène à la relation bancaire et est conditionnée par plusieurs facteurs.⁷ *Primo*, elle repose sur la durée de la relation bancaire, mais aussi sur son étendue, c'est-à-dire la multiplicité des services bancaires souscrits par le débiteur (Fama, 1985). *Secundo*, elle se trouve également facilitée par le service de confidentialité que la banque garantit à l'emprunteur ; sans celui-ci ce dernier ne transmettrait aucune information privée d'ordre stratégique. *Tertio*, elle s'inscrit dans des logiques de proximités spatiale, sociale et institutionnelle (Uzzi, 1999 ; Uzzi et Lancaster, 2003).

Qu'une banque privilégie un type d'information plutôt que l'autre est généralement expliqué par son architecture organisationnelle. Le modèle de Stein (2002) suggère que les chargés de crédit sont d'autant plus incités à collecter de l'information *soft* qu'ils bénéficient d'un pouvoir sur la décision d'octroi de crédit. C'est typiquement le cas dans les banques décentralisées ou de petite taille. A cet égard, Cole *et al* (2004) rapportent que, dans les banques présentant un bilan inférieur à un milliard de dollars, les décisions d'octroi de crédit reposent essentiellement sur des informations *soft*. Berger *et al* (2005) confirment ce résultat et montrent que les grandes banques recourent prioritairement aux états financiers pour fonder leur décision d'octroi de crédit et communiquent de manière plus impersonnelle avec leurs clients (moins d'entretiens en face à face et plus d'échanges téléphoniques et de courriels).

Liberti et Mian (2009) complètent l'approche théorique de Stein (2002), en s'intéressant à la question de la hiérarchie dans l'utilisation de l'information. Ils montrent que, plus l'accord de crédit est donné à un niveau hiérarchique élevé ou loin du lieu de collecte de

⁷ Le savoir idiosyncrasique est également constitué d'informations quantitatives mais sa qualité (c'est-à-dire l'information privée supplémentaire que détient la banque par rapport à ces concurrentes) dépend peu de ces dernières (Guille, 1994). En effet, les informations *hard* sont rarement spécifiques à la relation qu'entretient la banque avec chacun de ces emprunteurs, car elles sont plus faciles à collecter. Elles sont, par exemple, partiellement publiques à l'instar des états financiers. A l'inverse, la qualité du savoir idiosyncrasique dépend essentiellement de l'information qualitative produite dans le cadre de la relation bancaire que la banque entretient de manière spécifique avec chacun de ses débiteurs.

l'information,⁸ moins l'information qualitative est prise en considération dans le processus décisionnel au profit de l'information quantitative. L'information *soft* est sujette à une perte d'*informativité* plus conséquente que l'information *hard* lorsqu'elle est transmise à l'échelon hiérarchique supérieur. L'information *soft* est considérée comme subjective parce que son contenu et sa qualité sont contingents à son producteur. Son appréciation, intrinsèquement subjective, implique que la meilleure évaluation est généralement réalisée par son producteur, c'est-à-dire le chargé de crédit. *A contrario*, l'information *hard* ne dépend pas de son producteur, car elle est objectivée et fait l'objet d'un consensus dans son interprétation. Elle ne subit pas de perte d'*informativité* lorsqu'elle est communiquée au sein de la hiérarchie.

Ces enseignements sont importants pour les BS qui, au vu de leurs caractéristiques organisationnelles, devraient avoir une forte propension à recourir à l'information *soft* pour sélectionner leurs emprunteurs. Les BS sont, en effet, des intermédiaires financiers de petite taille avec peu de niveaux hiérarchiques et une implantation territorialisée de leurs agences (Taupin et Glémain, 2007 ; Glémain *et al*, 2010 ; Cornée, 2012). Le recours à l'information *soft* devrait également être justifié par le segment de marché occupé par les BS. Les projets financés relèvent d'une forte spécificité, parce qu'ils ne présentent pas de précédents (Rivaud-Danset, 1995) et ne respectent pas les canons bancaires (Lebossé, 1998). Ils sont caractérisés par une forte opacité, car, à cause de leur petite taille, leur qualité n'est pas appréhendée de manière satisfaisante par la seule extraction d'information comptable *hard* (Berger et Udell, 2002). Par exemple, en raison de leur gouvernance collective – perçue comme complexe – les coopératives et les associations sont exposées à des difficultés de financement si l'intermédiaire financier n'est pas inséré dans les logiques relationnelles locales (Gagliardi, 2009 ; Fedele et Miniaci, 2010). Un constat similaire peut être établi pour le financement de TPE (Très Petites Entreprises) unipersonnelles portées par des personnes en situation d'exclusion financière, qui s'apparente au financement d'activités domestiques (Vallat, 1999).

Dans ce contexte, notre travail poursuit un double objectif. Il vise en premier lieu à valider l'hypothèse selon laquelle le financement relationnel, basé sur l'utilisation intensive d'informations *soft*, est la technologie la plus efficace pour les BS. Il s'agit par ailleurs d'aller au-delà des travaux actuels, qui donnent à voir une dichotomie stricte entre information qualitative et information quantitative, en insistant sur le processus de transformation informationnelle qui fait la spécificité des intermédiaires bancaires. Ceux-ci transforment le savoir idiosyncrasique collecté sur leurs débiteurs en information publique, normalisée et

⁸ Cette situation survient typiquement lorsque les deux agents (le chargé de crédit et le décisionnaire) n'exercent pas dans les mêmes locaux.

certifiée, utilisable par les autres intervenants financiers et les instances de régulation. Peut-être plus encore que les banques conventionnelles, les BS jouent ce rôle de traduction et de certification, car elles favorisent l'inclusion financière de projets atypiques et peu transparents sur le plan informationnel.

3. Données et méthodologie

3.1. Contexte organisationnel et données

La BS étudiée est une coopérative financière existant depuis plus de vingt ans en France. Le total de ses actifs s'élèvent à près de 200 M €. Elle évolue selon un système d'intermédiation simple, en collectant directement de l'épargne et en la prêtant à des porteurs de projets (Chauvin *et al*, 2011). A la différence d'autres intermédiaires financiers, la rémunération de cette épargne est légèrement supérieure au niveau de l'inflation, car les épargnants apparaissent davantage motivés par des considérations éthiques que par le rendement financier (Bechetti et Garcia, 2011). A l'instar des BS, la sélection des demandeurs de crédit s'opère sur des critères de viabilité financière et de responsabilité sociale et/ou environnementale du projet à financer (Cornée et Szafarz, 2012). Enfin, ce cas est représentatif des BS pour ce qui a trait à la composition de son portefeuille de prêts et à son dispositif organisationnel simplifié (San Jose *et al*, 2011).

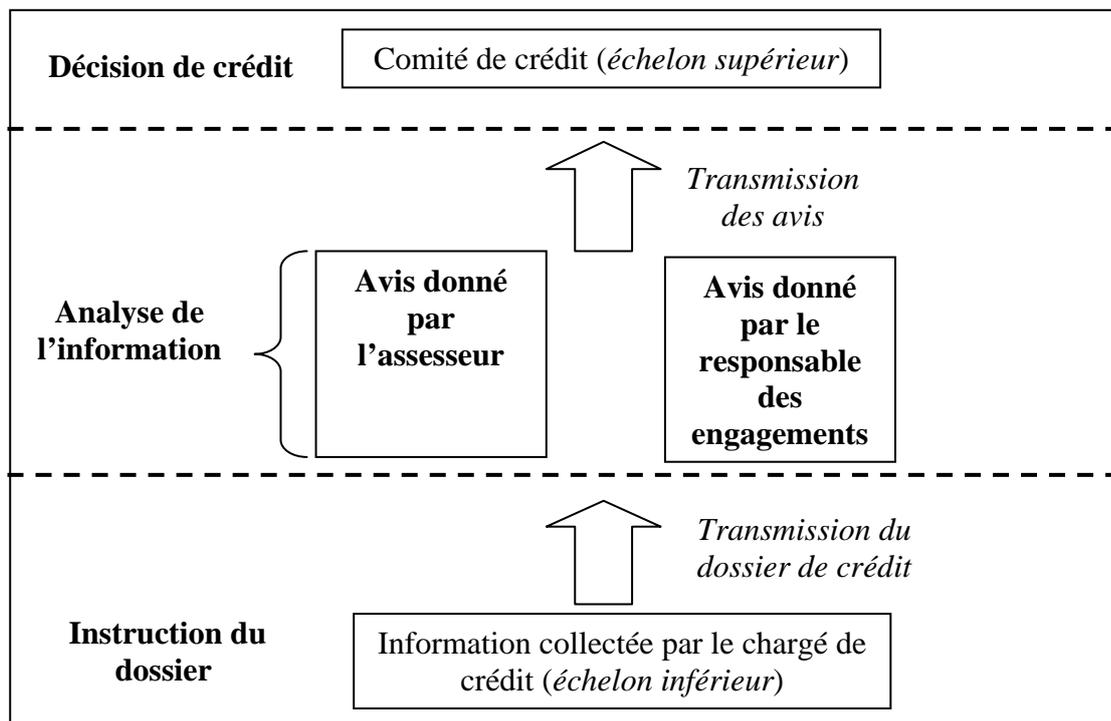
Notre analyse se fonde sur un échantillon de 52 dossiers qui ont obtenu un financement au cours de l'année 2009, soit 20% du total des projets financés par la BS étudiée durant cette année-là. Dans notre échantillon, le montant moyen des prêts s'élève à 132 900 €, le montant médian est de 86 500 €. Les financements sont caractéristiques des BS avec une part importante de créations d'entreprises (34%). Les activités financées s'inscrivent dans différents secteurs d'activités : 69% des prêts sont octroyés au secteur écologique et environnemental, 21% au secteur social et 10% au secteur culturel. Une partie non négligeable (23%) des entreprises financées appartient à l'économie sociale (association, coopérative). Même si cette activité de crédit non conventionnelle peut être considérée comme risquée, on constate que la part des créances douteuses ne représente que 6.7% de l'encours de crédit en 2009.

Nous examinons maintenant le processus d'octroi de crédit dans la banque étudiée. De manière générale, ce processus décisionnel est plus complexe qu'il n'y paraît et présente des

conséquences importantes sur l'activité de la banque et sur la relation que cette dernière entretient avec la clientèle. Il articule des injonctions de centralisation et de hiérarchisation de la part de la direction, tout en créant des espaces de liberté et de pouvoir pour le personnel de « première ligne » (chargés de clientèle et autres personnels occupant des fonctions commerciales). Cette complexité du processus décisionnel a par exemple été mise en lumière par Lebraty (2000) dans le cas du « traitement des écartés » dans l'industrie bancaire, où l'acceptation d'une position financière débitrice peut être assimilée à une autorisation de crédit à très court terme. Dans notre cas, le dispositif organisationnel de la banque s'articule en deux niveaux. Le travail du *front-office* et le développement commercial sont assurés par les délégations régionales tandis que les tâches du *back-office* et les services généraux sont centralisés au siège social. Deux échelons hiérarchiques se superposent dans la procédure d'octroi de crédit, présenté dans la Figure 1. L'*échelon inférieur* correspond à l'instruction du dossier menée par le chargé de crédit, qui se situe « en première ligne » pour collecter l'ensemble des informations nécessaires pour la prise de décision d'octroi de crédit selon une procédure établie par la banque. Le dossier-type, complété par le chargé de crédit, comprend des informations quantitatives et qualitatives. Les éléments quantitatifs renvoient classiquement aux états comptables passés et prévisionnels ainsi qu'à l'historique bancaire de l'emprunteur. Les éléments qualitatifs visent à valider les compétences, les motivations et la confiance du demandeur de crédit, et à s'assurer de la cohérence globale du projet par une étude rigoureuse de ses forces et de ses faiblesses. Le porteur de projet est rencontré *in situ*, c'est-à-dire sur le lieu existant ou futur de l'affaire, et non pas dans les locaux de la banque.

L'*échelon supérieur* correspond au comité de crédit centralisé au siège social et présidé par le responsable des engagements. Il est le décisionnaire final qui, *in fine*, accepte ou refuse la demande de crédit. En cas d'avis favorable, il valide le montage financier et le niveau de risque, et il définit « souverainement » les principaux éléments contractuels (montant, taux, garantie) ainsi que les modalités *ad hoc*.

Figure 1 : Organisation bancaire, analyse de l'information et décision d'octroi de crédit⁹



Entre ces deux étapes (instruction du dossier et décision de crédit), réalisées respectivement par les échelons inférieur et supérieur, vient s'intercaler une séquence-clé du processus : *l'analyse de l'information*. Une fois son instruction achevée, le dossier est transmis simultanément au responsable des engagements et à l'assesseur qui analysent son contenu en vue du comité de crédit. L'*assesseur* est un autre chargé de crédit, généralement plus expérimenté que celui qui défend son dossier. Il se situe, par conséquent, dans une position hiérarchique inférieure à celle du responsable des engagements. Il possède également une solide connaissance du terrain et du contexte en tant que «*personnel de première ligne*». Il émet un avis consultatif sur le dossier dans le but d'améliorer la qualité de la décision finale.¹⁰ Les avis émis par ces deux analystes sont tout à fait capitaux, car leur lecture distanciée (*i.e.* sans contact avec l'emprunteur) des dossiers instruits préfigurent généralement l'issue du comité du crédit. Notons, enfin, que, bénéficiant de la même information de base – à savoir le dossier instruit par le chargé de crédit – leurs jugements, et surtout les informations constitutives de ces jugements, ne devraient pas *a priori* fondamentalement varier. S'il existe une variation dans l'information utilisée ou dans le poids conféré à l'une plutôt qu'à l'autre,

⁹ Ce schéma s'appuie essentiellement sur l'expérience professionnelle d'un des auteurs dans cette BS.

¹⁰ A cet égard, plusieurs études expérimentales portant sur la décision d'octroi de crédit montrent que le pouvoir prédictif du «*juge composite*» (*i.e.* les prédictions agrégées des participants à l'expérience) est systématiquement supérieur au pouvoir prédictif individuel des participants (par ex. Libby, 1975 ; Choong *et al.*, 1997).

elle est imputable à la différence de leur position hiérarchique et aux prérogatives qui en découlent.

Le nombre d'échelons apparaît faible au regard du secteur bancaire conventionnel où les établissements peuvent compter jusqu'à trois fois plus de niveaux hiérarchiques (Liberti et Mian, 2009). Dans cette architecture organisationnelle simplifiée, le pouvoir managérial conféré aux chargés de crédit et aux assesseurs s'avère tout à fait conséquent (Agier et Szafarz, 2012). D'une part, parmi les demandes de crédit qu'ils reçoivent, ils opèrent une première sélection en ne retenant que les dossiers qu'ils jugent d'une qualité suffisante pour être finalement accepté par le comité de crédit.¹¹ D'autre part, pour les dossiers soumis au comité de crédit, la décision de crédit repose sur la qualité du savoir idiosyncrasique collecté par les chargés de crédit, ce qui leur confère un réel pouvoir. On constate que la probabilité qu'un chargé de crédit essuie un refus est faible et que les dossiers qui ne reçoivent pas d'accord de la banque sont le plus souvent ajournés, et non purement et simplement refusés. Dès lors, le comité de crédit est non seulement l'instance de validation des projets, il est surtout l'étape de détermination des conditions contractuelles du financement.

3.2. Méthodologie

Les avis écrits et motivés des membres du comité de crédit constituent le corpus textuel. Celui-ci est examiné avec le logiciel d'analyse statistique textuelle ALCESTE, qui permet d'accéder à plusieurs niveaux d'analyse du discours du sujet, en rendant visible la représentation de l'acteur. Il s'agit alors de « *considérer le vocabulaire d'un énoncé particulier comme une trace pertinente de ce point de vue. Il est à la fois la trace d'un lieu référentiel et d'une activité cohérente du sujet énonciateur* » (Reinert, 1993, p. 6). ALCESTE met en lumière les informations qualitatives et quantitatives utilisées dans le processus de décision et leur poids respectif dans les représentations des agents.

Contrairement à d'autres logiciels d'analyse de données, ALCESTE procède à une classification hiérarchique descendante des lexèmes qui implique deux opérations : i) réduction des mots à leur racine, puis découpage du corpus en *unités de contexte élémentaire* (UCE) ayant la longueur d'une phrase, ii) classification de la distribution des mots pleins dans

¹¹ Une demande de crédit est jugée doublement, puisque la banque étudiée combine à la fois une approche financière (relativement) conventionnelle et une approche éthique où la responsabilité sociale du projet à financer est prise en considération. Cette dimension extra-financière fait l'objet d'un double examen : i) Il faut que le projet atteigne un certain niveau de responsabilité sociale pour être instruit par le chargé de crédit et donc financé. ii) Si l'étude de la demande de crédit est lancée, la notation sociale du projet est déterminée lors du comité de crédit.

les différentes UCE. Grâce à cette classification, il s'agit de montrer la coprésence des lexèmes dans une même unité de contexte, puis par la mesure des proximités, le logiciel regroupe ces lexèmes en classes, ces dernières étant emboîtées les unes dans les autres. L'analyse factorielle des correspondances (AFC), développée par Benzécri (1981), précise les proximités et les oppositions entre les termes, et donc entre les représentations des agents.

Cette méthode permet une mise à distance et une objectivation par rapport à l'analyse de discours traditionnel par l'absence de pré-codage du corpus. Elle présente, néanmoins, certaines limites. Sur la forme, elle nécessite un corpus numérisé à la fois cohérent et d'une taille suffisante. Sur le fond, il est indispensable de bien maîtriser le corpus, car le logiciel ne prend pas en compte le sens, propre ou figuré, des formes textuelles utilisées. Ainsi, ALCESTE propose des pistes de réflexion et d'interprétation pour le chercheur afin de qualifier les classes et de les interpréter, lui laissant la possibilité de ne pas traiter les phénomènes anormaux, difficilement interprétables ou ne correspondant pas à ses hypothèses (Delavigne, 2004).

La méthode ALCESTE a déjà été appliquée dans le milieu bancaire dans des perspectives très différentes. Régnard et Gouil (2005) analysent les discours de présidents extraits des rapports annuels de huit groupes leaders, coopératifs ou non, dans le secteur de la bancassurance pour traiter la question de la temporalité dans le mutualisme en matière de performances financière et sociétale. Cadiou *et al* (2006) analysent un corpus constitué d'entretiens administrés à des sociétaires d'une banque mutualiste afin de comprendre les éléments qui fondent la légitimité de la gouvernance coopérative dans le secteur bancaire. Besson et Lavorata (2010) examinent les entretiens menés auprès de douze conseillers bancaires pour étudier l'évolution de leur comportement avec la clientèle suite au déclenchement de la crise financière. Selma et Lamarque (2012) traitent des entretiens semi-directifs conduits auprès de dirigeants de groupes leaders dans le secteur de l'assurance et des informations secondaires collectées sur ces groupes, afin d'identifier les sources actuelles de synergies entre les métiers des assureurs et celui de la banque ainsi que les freins et blocages à l'exploitation réelle de ces sources de synergies.

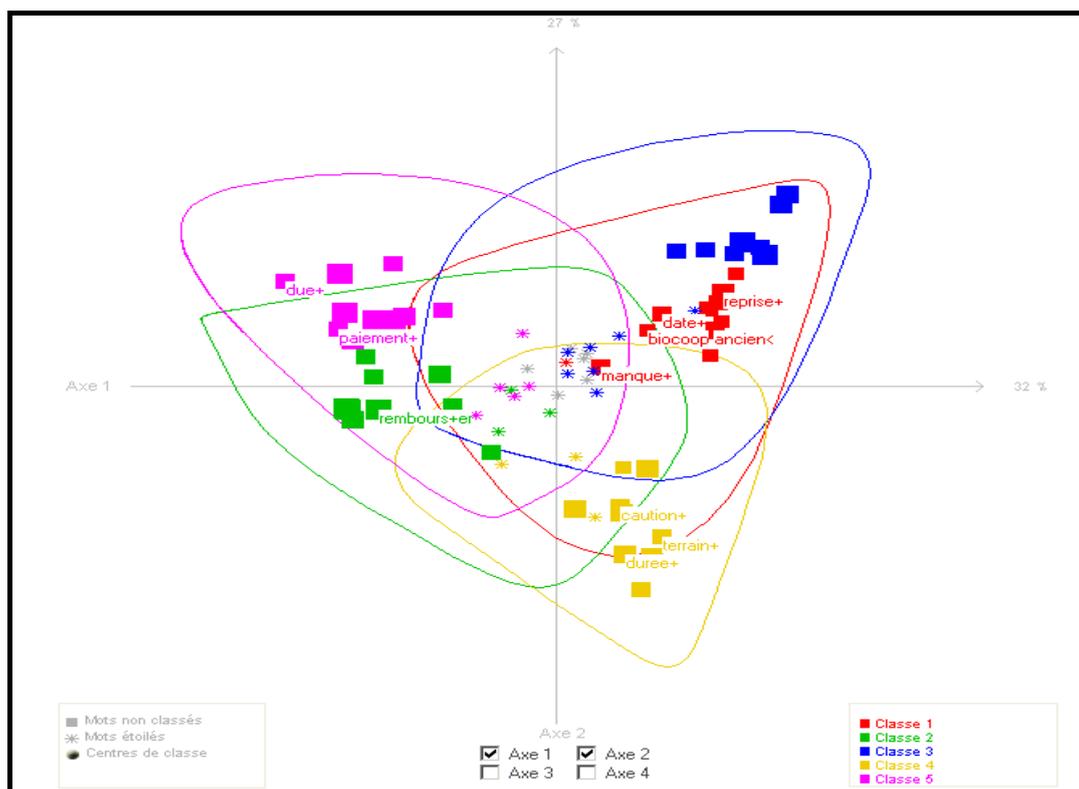
Outre les corrections mineures et habituelles, deux aménagements techniques sur le corpus ont été effectués pour faciliter le test des hypothèses. D'une part, les termes spécifiques à l'analyse comptable ont été juxtaposés par un tiret afin de constituer un seul et unique mot. Par exemple, le terme « capacité d'autofinancement » a été remplacé par « capacité_autofinancement ». D'autre part, les données chiffrées ont été enrichies de mots tels que « pourcent » ou « k_euros » afin d'être interprétées correctement par le logiciel, qui

par défaut ne prend pas en considération les chiffres. Ces aménagements sont indispensables pour faire apparaître les différentes composantes de l'information quantitative, laquelle utilise des termes spécifiques et des chiffres.

4. Résultats de l'analyse textuelle statistique

La classification hiérarchique descendante identifie cinq classes différentes d'inégale importance. Des 453 UCE définies (soit 66% du nombre total d'UCE), la classe 1 en représente 14.35%, la classe 2, 20.97%, la classe 3, 17.44 %, la classe 4 regroupe 29.8%, la classe 5, 17.44%, respectivement.¹²

Figure 2 : Représentation graphique des classes par l'AFC



L'AFC, présentée dans la Figure 2, permet une visualisation des relations entre ces cinq classes dissociées, en représentant graphiquement les oppositions et les rapprochements entre les termes des différentes classes.

¹² Le dendrogramme issu de la classification hiérarchique descendante décompose les cinq classes en deux pôles: l'un composé des classes 4, 3, 1 représentant environ 61% du corpus, l'autre regroupant les classes 5 et 2, composant 38% du corpus.

4.1. Nature de l'information et hiérarchie

L'axe horizontal de la Figure 2 peut être interprété à l'aune de l'opposition entre les classes 2 et 5, d'une part, et les classes 1 et 3, d'autre part. Cette opposition met en lumière la polarisation de l'information en fonction des deux natures informationnelles : quantitative (à gauche) et qualitative (à droite).

Les classes 1 et 3 correspondent principalement à l'information qualitative produite par la BS étudiée. La classe 3 correspond à l'investissement initial de la BS dans la production d'un savoir spécifique sur i) un nouveau demandeur de crédit, avec lequel la banque démarre une relation bancaire, et ii) des secteurs d'activités innovants ou fragiles. Certaines présences significatives, telles que « *écrit (26), texte (26)*¹³ » nous renseignent clairement sur la nature de l'information collectée : il s'agit d'une information qualitative et non quantifiable qui présente un format textuel. Par ailleurs, les marqueurs « *économie (42), compétent (39), soutien (34), lien (33)* » insistent sur l'importance des qualités du porteur de projet (de l'homme) dans la mise en œuvre de l'activité économique. Les UCE mettent en avant les liens entre le porteur de projet et l'entreprise, c'est-à-dire l'encastrement des liens économiques dans les liens sociaux. Par exemple, l'assesseur conclut ainsi son analyse d'un des projets : « *avis favorable malgré une activité économiquement pas évidente, investissements très en amont avant de toucher un chiffre d'affaires, gros besoin en fonds de roulement [...], car porteur de projet apparaît compétent, en bonne adéquation avec celui-ci, plan de financement équilibré, soutien de professionnels* ». Par ailleurs, les termes « *agricole (32), pédagogie (29), création (22)* » illustrent le fait que le type d'informations qualitatives collectées, dans la classe 3, concernent essentiellement des secteurs non conventionnels, en création ou/et présentant une faible rentabilité et une forte opacité informationnelle. Il en va de même pour « *scop (42)* » qui est un statut coopératif qui implique une gouvernance spécifique. Enfin, l'ensemble de ces observations construites à partir des présences significatives tendent à être corroborées par les absences significatives de cette classe. Les termes « *développement (-20), commerce bio (-19), prévoir (-4)* » renvoient à des projets existants qui se développent dans un secteur en pleine expansion et en phase de normalisation, en l'occurrence la distribution de produits biologiques, pour lequel il est possible de réaliser des prévisions. Aussi, le statut juridique « *sarl (-24)* », très fréquent, correspond aussi à cette idée de projet standard. Enfin, les termes « *k_euros (-10), rembourser (-6), pourcent (-6), durée (-6), euros (-4)* » témoignent

¹³ Sont inscrits entre parenthèses les termes dont le Khi2 est le plus important dans une classe donnée.

de données financières présentant un format numérique et facilement utilisables pour une analyse à partir de ratios.

La classe 1 correspond à l'information qualitative produite par la technologie du financement relationnel mise en place par la BS. Parmi les termes les plus significatifs, plusieurs occurrences attestent de la dimension temporelle de la relation bancaire : « *reprise* (36), *ancien* (35), *suivre* (30), *date* (24), *développement* (24), *avis* (23), *homme* (18) ». D'autres termes comme « *association* (12) et *convention* (12) » montrent la coopération qui s'établit entre le prêteur et l'emprunteur. Du fait de l'entretien de relations bancaires de long terme avec de nombreux emprunteurs d'un même secteur d'activité, l'intermédiaire bancaire a intérêt à développer une réelle expertise sur celui-ci. Elle y est d'autant plus incitée que ce secteur est rentable et présente une forte croissance. Cela semble être le cas ici : 26% des projets de notre base de données relèvent du commerce et la distribution de produits biologiques. En témoignent plusieurs présences significatives : « *biocoop* (19), *surface* (15), *bio* (13), *magasin* (13) ». Néanmoins, il est intéressant de noter que le savoir idiosyncrasique de la banque sur le secteur en question demeure de nature qualitative. En effet, on pourrait tout à fait imaginer que la banque développe une analyse quantitative à partir de ratios pour parfaire sa connaissance de ce secteur. Cela ne semble pas être le cas ici dans la mesure où les absences significatives de cette classe 1 sont prioritairement constituées de données quantifiables ou numériques telles que « *k_euros* (-9), *rembourser* (-7), *pourcent* (-7), *euros* (-6), *capital* (-5), *bilan* (-5), *financier* (-4), *valeur*, (-4), *charge* (-4) ». Ainsi, l'analyse de la classe 1 met en évidence la combinaison des deux effets générés par la technologie de financement relationnel : i) une connaissance spécifique de chacun des débiteurs ; et ii) un savoir général, basé sur des informations qualitatives, sur les secteurs où la banque investit prioritairement.

L'analyse conjointe des classes 1 et 3 montre que ces deux classes présentent les mêmes absences significatives, en excluant systématiquement les données financières, chiffrées et quantifiables. Conjuguées, ces deux classes mettent en exergue certaines nuances dans la production de l'information qualitative, dans le cadre du financement relationnel, qui varie selon le stade de la relation et les caractéristiques du secteur financé : la classe 3 renvoie aux informations qualitatives collectées, soit aux prémices d'une nouvelle relation bancaire avec un primo-emprunteur, soit pour l'étude d'un projet dans un secteur économiquement fragile ou non conventionnel. La classe 1 correspond, quant à elle, aux informations qualitatives recueillies au cours d'une relation bancaire déjà établie dans des secteurs d'activité dynamiques et déjà connus de la banque.

A la différence du pôle constitué des classes 1 et 3, celui composé par les classes 2 et 5 concentre les informations quantitatives produites par l'intermédiaire bancaire. La classe 2 renvoie essentiellement à la capacité de remboursement de l'emprunteur. En attestent les présences significatives « *rembourser* (84), *solde* (57), *disponible* (45), *revenu* (33), *charge* (30), *échéance* (19) ». Cette classe intègre également une représentation du temps avec des termes tels que « *mensuel* (39), *année* (25), *mois* (24) ». Au total, la classe 2 peut être interprétée comme les anticipations et les projections futures formées par la BS sur la capacité de remboursement des emprunteurs.

La classe 5 est aussi fortement marquée par la présence de termes ayant trait à l'information quantitative. Contrairement à la classe 2 qui se projette dans le futur, la classe 5 procède à une étude des états comptables passés, et se focalise principalement sur l'analyse bilanciel et l'examen des grands équilibres financiers (BFR, FR et trésorerie). On note ainsi les présences significatives suivantes : « *bilan* (59), *fonds* (47), *trésorerie* (45), *stock* (42), *délai* (30), *créances* (29) ». En se référant aux absences significatives, on s'aperçoit que cette analyse financière, qui recourt en priorité à des outils standardisés, s'applique avec moins de pertinence pour les projets entourés d'une forte incertitude et ambiguïté, comme les créations d'entreprise (« *création* (-6) »). Il en va de même, pour les entreprises opaques sur le plan informationnel, pour lesquelles le secteur ou le statut ne distinguent pas clairement la sphère professionnelle de la sphère domestique : « *entreprise_individuelle* (-8), *agriculture* (-6) ». L'analyse financière, qui vise à objectiver une situation, ne laisse pas de place à la subjectivité des acteurs, en témoigne le terme « *avis* (-7) ».

Les classes 1 et 3, qui concentrent l'information *soft* représentent une part substantielle des UCE, soit 31.79%. Ce pourcentage est à rapprocher de celui des classes quantitatives (2 et 5) qui s'élève à 38.41%. Ceci signifie que les deux types d'information (*hard* et *soft*) occupent une place quasiment égale dans les avis rendus avant le comité de crédit. Ce résultat implique que : i) les BS recourent massivement à l'information *soft* pour opérer la sélection de leurs emprunteurs ; ii) à l'instar de tout intermédiaire bancaire, les BS utilisent les outils de l'analyse financière. Dans la Figure 3, nous affinons ce résultat, en croisant l'échelon hiérarchique avec le type d'information privilégié par les agents impliqués dans le processus d'octroi de crédit.

Figure 3 : Type d'information et hiérarchie

Type d'information	
Quantitative	Qualitative

Echelon hiérarchique	Supérieur	Classe 2 : « <i>responsable</i> (4) » Classe 5 : -	Classe 1 : « <i>responsable</i> (-6) » Classe 3 : « <i>responsable</i> (-9) »
	Inférieur	Classe 2 : « <i>assesseur</i> (-3) » Classe 5 : -	Classe 1 : « <i>assesseur</i> (7) » Classe 3 : « <i>assesseur</i> (9) »

La présence significative de « *assesseur* » dans les classes 1 et 3 ainsi que l'absence significative de ce terme dans la classe (2) indiquent que l'assesseur s'appuie sur l'information qualitative pour justifier son avis. La position du responsable des engagements est exactement inverse, dans la mesure où il privilégie dans son discours l'information quantitative. A la lumière des travaux existants (par ex. Liberti et Mian, 2009), ce résultat s'explique par l'éloignement du terrain plus important du responsable des engagements par rapport à celui des assessesurs. Une interprétation alternative résiderait dans la position particulière du responsable des engagements. Alors que les assessesurs ne sont confrontés qu'à des contraintes internes, le responsable des engagements doit également faire face aux normes externes imposées par la profession bancaire et aux conventions en vigueur dans le secteur financier. L'étude de la classe 4 permet d'approfondir cette idée.

4.2. *Processus de transformation informationnelle et de certification*

L'examen du contenu de la classe 4 s'avère riche en enseignements. Les présences les plus significatives de cette classe, à savoir « *pourcent* (40), *durée* (40), *final* (39), *risque* (35), *modalité* (31), *caution* (27), *bâtiment* (19), *garantie* (18) », montrent clairement que la classe 4 correspond à la construction de l'offre de financement qui intègre les risques supportés par le prêteur. A l'aune de ces éléments, on peut interpréter la position singulière de la classe 4 sur l'axe vertical de la Figure 2 par rapport aux quatre autres classes. Celles-ci, tout particulièrement la classe 3, illustrent le processus de production du savoir idiosyncrasique. Ce processus de collecte d'informations spécifiques sur chacun des débiteurs de la banque obéit à des contraintes *internes* fixées par la banque elle-même, alors que la classe 4 recense les modalités contractuelles des prêts régies par des exigences externes à la banque telles que les standards bancaires en vigueur. Ainsi, l'axe vertical porte au jour le processus de certification mis en œuvre par la banque ; celui-ci transformant un savoir spécifique privé sur le demandeur de crédit en données contractuelles publiques vérifiables par les autorités prudentielles.

Par ailleurs, la classe 4 se distingue des autres classes, en se situant au centre de l'axe horizontal de la Figure 2. Alors que les autres classes sont polarisées par les informations *soft* ou *hard*, la classe 4 combine des données qualitatives et quantitatives. Derechef, cette dualité

de la nature informationnelle souligne le processus de certification opéré par le responsable des engagements. Celui-ci utilise des informations qualitatives pour fixer des conditions contractuelles ou de couverture de risque qui sont par essence quantitatives. L'appréciation des garanties ne dépend pas seulement de la valeur de marché, elle prend en compte les informations *soft* : « [...] *Détails sur la maison construite, quelle est sa surface ? Peut-elle être revendue comme habitation ? A qui appartient le terrain ? Les prêts en cours sont garantis par la caution personnelle des acheteurs ? Curieux, non ? Pas d'hypothèque ? La nouvelle maison sera-t-elle construite sur le même terrain que leur habitation ?* » (Responsable, UCE de la classe 4). De même, le jugement subjectif apparaît aussi dans le calcul du risque final qui dépend de la valeur des garanties, la procédure du calcul du risque n'est pas automatique, elle ne se résume pas à un score : « *L'évaluation à 33% m'est apparue un bon compromis. Avec un an de lisibilité, on aboutit donc à 17 212 € de risque final soit 45% du prêt et 38% de l'encours global (qui est de 45 K€)* » (Responsable UCE classe 4) ou « *La valeur du bien est difficile à déterminer, dans le calcul du risque final. De mon temps, on prenait 25% de la valeur de la construction (matériau, main d'oeuvre,...). Mais dans l'auto-construction, les économies sont difficiles à évaluer ainsi que la qualité de la construction ?* » (Responsable, UCE de la classe 4). Ainsi, l'information qualitative peut servir à estimer la valeur d'un bien et le risque final qui en découle, dans le cadre d'une prise de garantie par la banque, en substitution ou en complément de l'évaluation par le marché.

L'information qualitative se révèle également cruciale pour la fixation des conditions contractuelles, notamment le taux d'intérêt par rapport à la concurrence : « *Les deux autres banques ont-elles donné des accords ? Quelles sont les conditions (taux, garanties, etc.). Et au niveau du taux, sommes-nous alignés ?* » (Responsable, UCE de la classe 4). La tarification cristallise la qualité de la relation interne entre la banque et l'emprunteur ; pour les autres intermédiaires, cet élément constitue un signal bruité de la relation de clientèle « interne ». Alors que le signal bruité est généralement défini de manière exogène, par une probabilité, dans les modèles théoriques (par ex. Sharpe, 1990), il est ici construit par le responsable des engagements qui fait des arbitrages entre les références conventionnelles du monde bancaire et sa propre interprétation du projet.

Toute cette analyse de la classe 4 laisse entrevoir en filigrane la place centrale occupée par le responsable des engagements dans le processus de transformation informationnelle et de certification. La présence significative du terme « *responsable (4)* » dans cette classe confirme cette intuition. En revanche, l'absence significative du terme « *assesseur (-6)* » indique que les assesseurs sont exclus de ce processus. Enfin, on peut constater que le

responsable des engagements incorpore certaines contraintes externes dans son discours afin de « faire rentrer » les projets atypiques financés par les BS dans les référentiels bancaires en vigueur. Les conditions contractuelles sont le fruit d'une construction plutôt que d'une application mécanique de dispositifs existants. « *Sur le bail, c'est un bail à terme. Souvent les durées de ces baux sont courtes. Dans les modalités du prêt, je demanderai la signature d'un bail à long terme sur une durée minimale de 12 ans, soit la durée du prêt* » (Responsable, UCE de la classe 4) ou « *Pas de privilège de prêteur de denier ou d'hypothèque sur cette maison et son terrain ? Y aura-t-il besoin d'un permis de construire ? Si oui, l'obtention du permis représente une modalité du prêt.* » (Responsable, UCE de la classe 4). Ainsi, la construction des conditions contractuelles est un processus par lequel la banque vise à intégrer des contraintes financières et juridiques émanant de la profession bancaire par rapport aux projets qu'elle finance.

5. Discussion

Les informations externes extraites des systèmes comptables des petites entreprises ne permettent pas d'en évaluer correctement la situation globale. Par conséquent, l'intermédiaire bancaire doit généralement produire des informations qualitatives supplémentaires pour interpréter des changements, parfois substantiels, observés dans les états comptables. C'est typiquement le cas des BS, qui ont besoin de collecter de l'information *soft* pour construire un savoir idiosyncrasique de qualité pour financer des projets innovants, en création ou encore fortement intégrés à la sphère domestique de l'emprunteur. L'analyse des discours du responsable des engagements et de l'assesseur fait apparaître une polarisation de l'information en fonction de sa nature, quantitative ou qualitative. A l'intérieur même de ces deux pôles, l'analyse demande à être raffinée. L'information *hard* est traitée soit de manière rétrospective, en procédant à une analyse bilancielle des états financiers existants, soit de façon prospective. Il s'agit alors de réaliser des projections chiffrées pour estimer la capacité de remboursement de l'emprunteur. L'information *soft* présente elle-aussi des nuances, et varie en fonction du stade de la relation (primo-emprunteur ou non), du degré d'opacité informationnelle du demandeur de crédit et de la santé économique du secteur financé.

La décision de la banque constitue une certification sur la qualité du projet financé, qui peut ensuite être interprétée comme un signal par les autres intervenants sur les marchés financiers. Ce processus de certification est permis par une transformation informationnelle

par laquelle le savoir idiosyncrasique est converti en information publique normalisée (Guille, 1994). Cette information publique prend la forme de contrats de prêt (montant, taux, garantie) ou de notations de crédit. La logique de certification est déjà observable lorsqu'une banque octroie un prêt à une grande entreprise cotée ; la supériorité du savoir idiosyncrasique de la banque principale par rapport à celui détenu par les autres acteurs financiers se reflétant alors dans l'effet positif provoqué par l'annonce de l'obtention d'un prêt bancaire sur le cours boursier de la firme (James, 1987). La logique de certification est naturellement plus importante pour les petites entreprises, et encore davantage pour les segments de marché ciblés par les BS, car celles-ci ont pour objet de permettre l'inclusion financière de projets atypiques ou peu transparents sur le plan informationnel. A cet égard, notre recherche met en lumière la manière dont la BS transforme et, partant, certifie des inputs constitués par le savoir idiosyncrasique, c'est à dire pour partie des informations *soft* appréciées subjectivement en outputs objectivés selon les normes de la profession bancaire. Les conditions contractuelles permettront le jeu concurrentiel ou, dans certains cas, des opérations communes avec les autres intervenants du secteur financier, tandis que l'estimation du risque final supporté par la banque intéressera au premier chef les instances de régulation.

Dans ce processus de transformation informationnelle, le responsable des engagements joue un rôle clé, puisqu'à la différence d'autres membres (assesseurs), il est sujet aux contraintes internes et externes de l'organisation bancaire, ce qui peut avoir une influence sur le type d'information qu'il utilisera. A l'instar des travaux actuels, nous mettons en évidence un lien entre l'utilisation de l'information quantitative et une position hiérarchique élevée. Stein (2002) ou Liberti et Mian (2009) expliquent ce résultat par la nature même de l'information, et notamment par le fait que l'information *soft* perd de son pouvoir informatif lorsqu'elle est transmise aux échelons hiérarchiques supérieurs. Nous offrons une interprétation alternative de ce résultat : le responsable des engagements, qui occupe la position hiérarchique la plus élevée, utilise de l'information *hard* parce qu'il intègre dans son discours d'autres contraintes que les exigences internes de l'organisation bancaire, à savoir celles de la profession bancaire et du secteur financier.

Notre travail présente des limites liées à la méthode d'analyse textuelle que nous avons retenue. La méthodologie utilisée n'est pas un cadre d'analyse rigide mais uniquement le support à des réflexions théoriques sur la place et le rôle de l'information dans l'intermédiation financière, comme nous avons proposé de le faire. La procédure ALCESTE interroge les représentations qui fondent les décisions et non les actions directement ; de ce

fait, de façon ponctuelle, les actions peuvent être en contradiction avec les représentations. Ainsi, notre travail n'autorise pas à affirmer que le responsable des engagements utilise plus d'information *hard* au moment où il prend effectivement la décision d'accorder ou, au contraire, de refuser un crédit. Même si les avis que nous avons analysés préfigurent l'issue du comité des engagements, ils ne sont pas assimilables aux éléments qui fondent la décision finale. On ne peut pas donc exclure que le responsable des engagements utilise dans son discours des éléments quantitatifs, mais qu'en réalité, il prend sa décision sur la base d'éléments qualitatifs. Malgré cette limite, notre étude met en lumière le processus de certification à l'œuvre dans les banques, notamment les BS, et le rôle clé exercé par ceux qui occupent le sommet de la hiérarchie en matière de décision de crédit et de détermination des conditions contractuelles.

Références bibliographiques

- Agier, I., Szafarz, A. (2013), "Subjectivity in Credit Allocation to Micro-Entrepreneurs: Evidence from Brazil", *Small Business Economics*, Vol. 41, p. 263-275.
- Altman, E., Saunders, A. (1997), "Credit Risk Measurement: Developments over the Last 20 Years", *Journal of Banking and Finance*, Vol. 21, p. 1721-1742.
- Artis, A. (2012), *La finance solidaire : analyse socio-économique d'un système de financement*, Houdiard, Paris.
- Becchetti, L., Garcia, M. (2011), "Do Collateral Theories Work in Social Banking", *Applied Financial Economics*, 21, p. 931-947.
- Becchetti, L., Garcia, M., Trovato, G. (2011), "Credit Rationing and Credit View: Empirical Evidence from Loan Data", *Journal of Money, Credit and Banking*, Vol. 43, p. 1217-1245.
- Benedikter, R. (2011), *Social Banking and Social Finance*, Springer, New-York.
- Benzécri, J-P. (1981), « Pratique de l'analyse des données : linguistique et lexicologie », Dunod, Paris.
- 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. 76, p. 237-269.
- Berger, A., Udell, G. (2002), "Small Business Credit Availability and Relationship Lending: The Importance of Bank Organizational Structure", *Economic Journal*, Vol. 112, p. 32-53.
- Besson, M., Lavorata, L. (2010), « Impact de la crise économique sur le management commercial : une étude exploratoire auprès de conseillers bancaires », *Management & Avenir*, Vol. 31, p. 304-320.
- Bhattacharya, S., Thakor, A. (1993), "Contemporary Banking Theory", *Journal of Financial Intermediation*, Vol. 3, p. 2-50.
- Cadiou, C., Régnard, Y., Morvan, J., Rousseau, A. (2006), Le gouvernement de l'entreprise mutualiste essai de positionnement à partir d'un modèle intégré, Communication à la 15^{ème} Conférence Internationale de Management Stratégique, Genève, juin.
- Chauvin, B., Mendez, A., Richez-Battesti, N. (2011), « De la Nef (Nouvelle Économie Fraternelle) à la BEE (Banque Éthique Européenne). De l'émergence du banquier itinérant ? », *La Revue des Sciences de Gestion*, Vol. 3-4 (249-250), p. 87-95.
- Choong, K., Chung, M., Paradice, D. (1997), "Inductive Modeling of Expert Decision Making in Loan Evaluation: A Decision Strategy Perspective", *Decision Support Systems*, Vol. 21, p. 83-98.
- Cole, R., Goldberg, L., White L. (2004), "Cookie-Cutter versus Character: the Micro Structure of Small Business Lending by Large and Small Banks", *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, Vol. 39, p. 227-252.
- Cornée, S. (2012), On the Relevance of Soft Information in Credit Rating: The Case of a Social Bank Financing Small Businesses, Working Paper 2012-26, CREM UMR, Université de Rennes 1.
- Cornée, S., Masclat, D., Thenet, G. (2012), "Credit Relationships: Evidence from Experiments with Real Bankers", *Journal of Money, Credit and Banking*, Vol. 44, p. 957-980.
- Cornée, S., Szafarz, A. (2012), Vive la Différence: Social Banks and Reciprocity in the Credit Market, Working Paper No 12-29, CEB.
- Cowton, C.J. (2002), "Integrity, Responsibility and Affinity: Three Aspects of Ethics in Banking", *Business Ethics: A European Review*, Vol. 11, p. 393-400.

- Delavigne, V. (2004), « Présentation d'Alceste », *Revue Texto!*, N° 9.
- Fama, E. (1985), “What’s Different about Banks?”, *Journal of Monetary Economics*, Vol. 15, p. 29-40.
- Fedele, A., Miniaci, R. (2010), “Do Social Enterprises Finance Their Investments Differently from For-profit Firms? The Case of Social Residential Services in Italy”, *Journal of Social Entrepreneurship*, Vol. 1, p. 174-189.
- Gagliardi, F. (2009), “Financial Development and the Growth of Cooperative Firms”, *Small Business Economics*, Vol. 32, p. 439-464.
- Glemaïn P., Bioteau E., Artis A. (2010), « Finances solidaires et territoires : analyses en Bretagne et Pays-de-la-Loire », *Revue d'Économie Régionale et Urbaine*, Vol. 2, p. 213-233.
- GABV (Global Alliance for Banking on Value) (2012), Full Report, <http://www.gabv.org/wp-content/uploads/Full-Report-GABV-v9d.pdf>.
- Grunert, J., Norden, L., Weber, M. (2005), “The Role of Non-Financial Factors in Internal Credit Ratings”, *Journal of Banking & Finance*, Vol. 29, p. 509-531.
- Guille, M. (1994), « Savoir bancaire spécifique, marché du crédit et intermédiation financière », *Economie Appliquée*, Vol. 67, p. 49-77.
- James C. (1987), “Some Evidence on the Uniqueness of Bank Loans”, *Journal of Financial Economics*, Vol. 19, p. 217-235.
- Krahnert, J.P., Weber, M. (2001), “Generally Accepted Rating Principles: A Primer”, *Journal of Banking and Finance*, Vol. 25, p. 3-23.
- Lebossé, J. (1998), « Banque solidaire et développement communautaire: l'expérience de la Caisse d'économie des travailleuses et des travailleurs (Québec) », in *Cahiers de la Chaire de recherche en développement communautaire*, Série Pratiques économiques et sociales, UQAH, Hull, p. 1-16.
- Lebraty, J-F. (2000), « Aide à la décision et écartés bancaires : une approche en termes de rationalité procédurale », *Système d'information et Management*, Vol. 5, p. 3-28.
- Lejeune, A., St-Amant, G. (1997), « Révision du processus d'évaluation des technologies de l'information à la Banque Mutuelle du Québec », *Système d'information et Management*, Vol. 2, p. 161-186.
- Liberti, J.M., Mian, A. R. (2009), “Estimating the Effect of Hierarchies on Information Use”, *Review of Financial Studies*, Vol. 22, p. 4057-4090.
- Libby, R. (1975), “Accounting Ratios and the Prediction of Failure: Some Behavioral Evidence”, *Journal of Accounting Research*, Vol. 13, p. 150-161.
- Mayer, C. (1988), “New Issues in Corporate Finance”, *European Economic Review*, Vol. 32, p. 1167-1183.
- Petersen, M.A. (2004), Information: Hard and Soft, Working Paper, NBER.
- Régnard, Y., Gouil, H. (2005), « Les temporalités du mutualisme », *Revue Sciences de Gestion*, Vol. 49, p.89-115
- Reinert, M. (1993), « Les "mondes lexicaux" et leur "logique" à travers l'analyse statistique d'un corpus de récits de cauchemars », *Langage et Société*, Vol. 60, p. 5-39.
- Rivaud-Danset, D. (1996), « Les contrats de crédit dans une relation de long terme – De la main invisible à la poignée de main », *Revue Economique*, Vol. 27, p. 937-962.
- San-Jose, L., Retolaza, J.L., Gutierrez, J. (2011), “Are Ethical Banks Different? A Comparative Analysis Using the Radical Affinity Index”, *Journal of Business Ethics*, Vol. 100, p. 151-173.
- Schumpeter, J.A. (1935), *Théorie de l'Evolution Economique*, Dalloz, Paris.
- Selma, B.M., Lamarque, E. (2012), « Analyse des stratégies de développement des assureurs dans la banque : une approche par la théorie des ressources », *Finance Contrôle Stratégie*, Vol. 15-3 (en ligne).

- Sharpe, S.A. (1990), "Asymmetric Information, Bank Lending, and Implicit Contracts: A Stylized Model of Customer Relationships", *Journal of Finance*, Vol. 45, p. 1069-1087.
- Stein, J. (2002), "Information Production and Capital Allocation: Decentralized versus Hierarchical Firms", *Journal of Finance*, Vol. 57, p. 1891-1921.
- Stiglitz, J., Weiss, A. (1981), "Credit Rationing in Markets with Imperfect Information", *American Economic Review*, Vol. 71, p. 393-410.
- Taupin, M.T., Glémain, P. (2007), « Les logiques d'acteurs des finances solidaires contemporaines : Entre innovation et résilience », *Annals of Public and Cooperative Economics*, Vol. 78, p. 629-661.
- Uzzi, B. (1999), "Embeddedness in the Making of Financial Capital: How Social Relations and Networks Benefit Firms Seeking Financing", *American Sociological Review*, Vol. 64, p. 481-505.
- Uzzi, B., Lancaster, R. (2003), "Relational Embeddedness and Learning: The Case of Bank Loan Managers and Their Clients", *Management Science*, Vol. 49, p. 383-399.
- Vallat, D. (1999), « L'Émergence du Crédit Populaire en France au 19^{ième} siècle », in *L'économie Sociale. Forme d'Organisations et Institutions*, Gazier, B., Outin, J.-L., Audier, F. (Eds), L'Harmattan, Paris, p. 243-253.