



Mémoire  fin d'études

Sous le thème :

**Financement des PME :**  
**Mesure de satisfaction des clients**  
Cas de la banque populaire  
Agence : Medina



Réalisé par : Mlle ZIARI Rhizlane  
Encadré par : M. BOUSSEDRA Faouzi  
Année universitaire : 2013/2014

# SOMMAIRE

Dédicace.....	3
Remerciement.....	4
Introduction générale.....	5
<b>Partie I</b> : La présentation du crédit populaire du Maroc (C .P.M).....	6
1- Les missions du crédit populaire du Maroc.....	6
2- Présentation de l'agence Medina.....	6
<b>Partie II</b> : La réglementation financière marocaine.....	8
<b>Chapitre 1</b> : Les banques et les PME.....	9
I – Définition des banques.....	9
II – Le rôle économique des banques.....	9
III – Définition des PME.....	10
IV – Le rôle des PME dans le tissu économique marocain .....	11
<b>Chapitre 2</b> : Le financement bancaire des PME.....	16
I – Les différents besoins de financement des PME .....	16
II – Les sources de financement des PME.....	18
<b>Partie III</b> : Etude de cas .....	25
I – La méthodologie.....	25
II- statistiques et résultats	
III – Recommandations.....	34
<b>Conclusion</b> .....	36
<b>Annexes</b> .....	37

# ***DÉDICACE***

Je dédie ce modeste travail :

- ❁ A mes symboles de sacrifices, mes stars étincelés dans le ciel de ma vie : mon Père et ma Mère, pour leur soutien et leurs sacrifices illimités ;
- ❁ A mes cher(e) s ami(e) s et mes collègues ;

A tous ceux qui m'ont donné l'aide nécessaire et m'ont encouragé, de près ou de loin, durant la période de ce stage.

# Remerciement

Avec admiration et respect, je tiens à remercier le corps professoral et administratif d'ESIMA (Ecole supérieure d'informatique et de management des affaires) qui nous a donné l'occasion d'exercer un stage qui sera une pratique des connaissances dont on a acquis.

Je tiens également à adresser mes sincères remerciements à Monsieur FAKHREDDINE Abdelhadi chef d'agence de la banque populaire agence médina, où j'ai effectué mon stage.

Je tiens à remercier infiniment tout le personnel de la banque populaire qui m'a apporté aide et soutien pendant toute la durée de mon stage et qui a facilité mon intégration dans le milieu professionnel et mon acquisition de nouvelles connaissances et spécialement Madame **ZAKARIA Karima**.

On plus mes remerciements les plus vifs vont également à monsieur **BOUSSEDRA Faouzi** pour son encadrement ses conseils et sa disponibilité.

# Introduction

La banque est une institution financière, ayant comme spécificité principale l'intermédiation entre offreurs et demandeurs de capitaux, à partir de deux processus distincts :

- En intercalant son bilan entre offreurs et demandeurs de capitaux, c'est l'intermédiation bancaire.
- En mettant en relation directe offreurs et demandeurs de capitaux sur un marché de capitaux (marché financier, monétaire ...), c'est le phénomène de désintermédiation.

Les banques assurent trois fonctions principales :

- Elles collectent des dépôts, en offrant des produits rapportant des intérêts (SICAV, compte à terme ...) elle attire ce qui constitue leur matière première.
- Elles gèrent les moyens de paiement, en échange de leurs dépôts, les banques assurent à leurs clients la libre disposition des moyens de paiements nécessaire à leur transaction.
- Elles octroient des crédits, certains agents économique ont besoin de capitaux pour se développer, les banques les leur prêtent.

La multitude des banques commerciale, et leur offre de produit et services, pose le client devant l'embarras du choix de la banque, qui lui assurera le meilleur service et lui répond à tous ses besoins et attentes.

la satisfaction des clients bancaire n'est pas une tâche facile pour la banque. Pour cela la banque doit chercher des techniques et des stratégies qui peuvent l'aider à satisfaire ses clients.

Les stratégies de satisfaction des clients bancaire ont fait l'objet de nombreuses études qui s'est intéressés au rôle fondamentale que joue les banques dans l'attraction et la satisfaction des clients, ces études ont montré que ces clients ayant une diversité de comportement , et que chaque client exprime des besoins et attentes qui sont différents des besoins et attentes des autres , en plus le client est devenu plus exigeant , plus harcelé que par le passé les attachés commerciaux des banques.

Donc la banque doit tout d'abord comprendre le client, c'est-à-dire déterminer ses besoins et ses attentes envers elle, ensuite sur la base de ces besoins et ces attentes elle précise les

stratégies qu'elle doit appliquer pour le satisfaire. Pour se faire, nous avons procédé à la réalisation d'une étude quantitative de satisfaction à savoir le financement des PME.

## Partie I : La présentation du crédit populaire du Maroc (C.P.M)

Institué par le dahir du 25 mai 1926 et réformé en date du 2 février 1961, le crédit populaire du Maroc est actuellement régi par la loi 12/96 portant sa réforme. Connu aussi sous l'appellation Groupe banques populaires, le crédit populaire du Maroc est composé de 15 banques régionales possédées par plus de 420.000 clients sociétaires, et par la banque centrale populaire (B.C.P) qui est l'organisme central du groupe. Le groupe banques populaires, leader du système bancaire marocain avec un réseau de 400 agences, des ressources se chiffrant à 61,4 milliards de dirhams, une part de marché se situant à 29,8%, se distingue par son système coopératif et mutualiste basé sur les notions de confiance, d'entraide et de solidarité .

### Les missions du crédit populaire du Maroc

Première institution bancaire au Maroc, le crédit populaire du Maroc (C.P.M) est une banque universelle. Il propose une gamme élargie et complète de services et produits financiers répondant à l'ensemble des besoins des opérateurs économiques.

En outre, il a pour mission de favoriser l'activité et le développement de toute entreprise moyenne ou petite, artisanale, industrielle ou de service, par le biais de la distribution des crédits à court, moyen et long terme. Il est chargé aussi d'assister les marocains résidant à l'étranger (M.R.E), de contribuer au rapatriement de leurs économies et de leur faciliter l'accès aux différentes formes de financement.

Le C.P.M a aussi pour vocation la mobilisation de l'épargne, la promotion des activités bancaires au niveau local et régional, le financement des activités à incidence sociale et le développement de l'esprit mutualiste.

## 2 –Présentation de l'agence Medina

L'agence (1708) est un agent économique qui joue un rôle extrêmement important dans la zone où elle se situe .Elle exerce deux fonctions principales :

- L'intermédiation : Servir d'intermédiaire entre demandeur et détenteur de capitaux.
- La prestation de service : Donner les moyens à ses clients d'effectuer les opérations nécessaires à leur activité ou à leur besoins.
- En effet c'est par ce que l'agence apporte des solutions aux besoins de ses clients (personne physique ou morale) qu'elle se développe et s'agrandit.

## 1- L'organigramme Fonctionnel Et Hiérarchique

L'agence (1708) se compose d'un chef d'agence et de deux services :

- Service Administratif
- Service Commerciale

## 2- Les produits offerts par la banque populaire

Moyen de paiement	Crédit	Bancassurance
- Compte chèque	- Crédit consommation	- Plan âge d'or
- Chaabi net	- Crédit immobilier	- Plan éducation
- Chaabi mobile	- Crédit leasing	-Global sécurfamille
- Carte wafra	- Crédit express	- Sécur manzil
- Carte visa classique	- Crédit sérénité	Activ épargne
- Carte Prima	- Facilité de caisse	- Assurance maladie
- Carte La populaire	- Crédit d'exploitation	- Assurance vie
- Carte Rahati	- Crédit-bail	
- Carte Rizk	- Crédit professionnel	
- Carte visa international		
- compte en dirham convertible		
- compte en devise		
- compte sur carnet		

## Partie II : La réglementation financière marocaine

A partir du début des années 90, le système financier marocain a mené plusieurs réformes articulées autour de trois axes : 1 - le décloisonnement des marchés de capitaux, 2 - la libéralisation des opérations financières et 3 - la réforme du cadre réglementaire des banques. Ainsi, ont été introduits dans le cadre de la loi bancaire de 1993, le désencadrement du crédit, la libéralisation des taux d'intérêts débiteurs, le lancement d'un marché des changes interbancaire. Cette libéralisation de l'activité bancaire s'est réalisée dans un cadre prudentiel renforcé et mis en conformité avec les normes internationales afin de préserver la bonne santé du secteur bancaire. Elle a également posé le principe du décloisonnement bancaire et introduit le concept de banque universelle. En vertu de cette loi, les banques peuvent exercer et commercialiser l'ensemble des produits et services bancaires et met fin à la spécialisation établie entre les banques commerciales et les organismes financiers spécialisés.

De 21 banques en 2000, le Maroc n'en compte plus que 17 en 2005, le secteur bancaire marocain est devenu moderne et efficace. Il a connu un mouvement de concentration significatif aujourd'hui achevé, mais seules sept banques parmi ces dix-sept contrôlent le marché, le principal acteur est constitué par le réseau public des Banques Populaires. Viennent ensuite Attijariwafabank, la Banque nationale pour le développement économique et des banques contrôlées majoritairement par des actionnaires étrangers, parmi lesquelles la BMCI, filiale de BNP-Paribas, et le Crédit du Maroc, filiale du groupe Crédit Lyonnais-Crédit Agricole. Enfin, la Caisse de Dépôt et de Gestion est extrêmement active dans les secteurs de l'immobilier et du tourisme, en accompagnant les projets d'intérêt général et en intervenant dans une logique d'amorçage pour des projets plus modestes.

La loi bancaire du 6 juillet 1993, a institué un cadre juridique unifié régissant l'activité de l'ensemble des établissements de crédit tout en classant ces derniers en banques et en sociétés de financement.

L'un des apports importants de cette loi a été le renforcement des pouvoirs de réglementation, de supervision et de sanction dévolus aux autorités de tutelle, ainsi que l'extension de leur contrôle à l'ensemble des établissements de crédit, à leurs filiales et aux personnes morales ayant avec eux des liens de capital qui font un groupe d'intérêt..

## Chapitre 1 : Les banques et les PME :

### I – Définition des banques

Sont considérées comme établissements de crédit les personnes morales effectuant, à titre de profession habituelle, l'une des opérations suivantes :

- La réception de fonds du public,
- La distribution de crédits,
- La mise à la disposition de la clientèle de tous moyens de paiement ou leur gestion.

La loi assimile en outre aux opérations de crédit, définies comme étant des avances, à titre onéreux, de fonds à la clientèle ou des engagements par signature (aval, cautionnement ou toute autre garantie) :

- Les opérations de location assortie d'une option d'achat (crédit-bail mobilier ou immobilier),
- Les opérations de vente avec faculté de rachat d'effets et de valeurs mobilières,
- Les opérations d'affacturage.

### II- Le rôle économique des banques

#### 1. La gestion des dépôts et la fourniture de moyens de paiement :

Les banques fournissent aux déposants une série de services :

- Sécurité : la banque est un lieu sécurisé où l'argent est en temps normal plus protégé qu'au domicile des particuliers. En cas de faillite de la banque les dépôts sont perdus sous réserve des garanties fournies par l'Etat.
- Moyen de paiement : la banque permet de mobiliser son compte de dépôt de plusieurs façons :
- Elle fournit des chèques et en assure le règlement via le système de [compensation](#).
- Elle fournit des cartes de paiements du type monétique où sera conservée de la [monnaie électronique](#)
- Elle permet des [virements](#) vers d'autres comptes bancaires
- Elle fournit des chèques de banque pour certaines transactions sécurisées.
- Elle fournit des devises étrangères.

## 2 – La fourniture des crédits et de moyens de placement aux entreprises

Le premier service spécifique des banques aux entreprises est la gestion des [traites](#). L'escompte des traites est une des activités historiques des banques. L'escomptes des traites est un crédit relativement court et relativement peu dangereux en temps normal.

Le [crédit documentaire](#) est également un crédit sur document qui porte généralement sur des transactions commerciales avec l'étranger

Avec la déspecialisation, les banques peuvent pratiquer généralement toutes les formes de crédit à plus ou moins long terme, avec des règles prudentielles et des techniques différentes selon les secteurs économiques.

Les entreprises étant aujourd'hui capables de se financer directement sur différents marchés, ce secteur bancaire a réagi en diminuant son rôle de prêteur et en augmentant celui de prestataire de service, sa rémunération dépendant désormais plus de commissions et moins de l'activité de crédit proprement dite.

En fait les banques se sont placées à toutes les phases de vie d'une entreprise : naissance, expansion, introduction en bourse, fusions, acquisitions, restructuration, sortie de côte, cession

## 3 – La fourniture de garantie, cautions, et protections diverses

- les garanties de change.
- L'assurance vie.
- L'assurance collective sur les soldes des dépôts.
- Le cautionnement.

## III – La définition des PME

Les PME constituent des entités hétérogènes et diversifiées, ce qui explique les multiplicités des définitions, et l'inexistence d'une méthode unique et exacte pour appréhender ce phénomène, par conséquent les PME sont définies selon les périodes et les pays

Tout récemment et lors de la préparation du Plan de Développement Economique et Social, la sous-commission en charge de la PME a retenu les critères suivants pour la définition de celle-ci :

Les **petites** et les **moyennes prestations** sont des [entreprises](#) dont la taille, définie à partir du nombre d'employés, du bilan ou du [chiffre d'affaires](#), ne dépasse pas certaines limites

- **Moins de 200 personnes comme effectif employé**
- **Un chiffre d'affaire inférieur à 5 millions de DH en phase de création, à 20 millions de DH pour la phase de croissance et 50 millions de DH pour la phase de maturité.**

#### **IV – Le rôle des PME dans le tissu économique marocain**

La PME est présente dans tous les secteurs de l'activité économique marocaine : l'industrie, l'artisanat et le Bâtiment et des travaux publics (BTP), les commerces et enfin les services qui englobent le tourisme, les communications, les transports, les services financiers...

Dans le domaine industriel en particulier, parmi les 500.000 emplois que compte aujourd'hui le secteur, la PME représente la moitié répartie comme suit :

- Textile et habillement : 35%
- Chimie et parachimie : 26%
- Agro-alimentaire : 24%
- Mécanique et métallurgie : 12%
- Électrique et électronique : 3%

Ainsi, la PME joue un rôle très important dans l'économie marocaine .Ce rôle se manifeste dans plusieurs aspects, citant :

##### **1 – PME facteur de croissance économique**

Selon la direction des statistiques, la PME est présente dans tous les secteurs d'activité économique avec un taux de 98% : l'industrie, l'artisanat et le BTP, les commerces et enfin les services qui englobent le tourisme, les communications, le transport, les services financiers .D'après le graphique ci-dessous , la part des PME est de plus de 90% dans toutes les branches d'activité sauf celle de la production et de la distribution d'électricité, gaz et eau, où cette participation est uniquement de 50%.

Cependant la participation des PME dans la création de la valeur ajoutée globale est de 21%. Cette participation est très variable allant de 0.2% pour la branche de la production et de distribution d'électricité, gaz et eau, à 73% pour la branche de l'immobilier et des services et de 20% dans le cas des industries manufacturières comme présente le graphique ci-dessous.

En termes d'exportation, les industries textiles et cuir viennent également en tête (34%), suivies, cette fois-ci par les industries agro-alimentaires (30%), et les industries chimiques et para-chimiques (12%)

Par contre en terme d'investissement, ce sont les industries chimiques et para-chimiques qui viennent en têtes (34%), suivies des industries agro-alimentaires (30%), et des industries textiles et cuir (21%).

## **2 – PME moteur de développement régional et base d'équilibre**

Un développement économique équilibré pour une nation n'est atteint que lorsque chaque citoyen peut disposer des moyens de faire carrière dans sa région ou dans sa localité sans être dans l'obligation de s'expatrier vers quelques grands centres urbains.

Cet objectif qui est celui de toute politique d'aménagement du territoire ne peut être atteint qu'avec le concours actif des PME dont l'intégration à un tissu économique préexistant est plus facile que celle de la grande entreprise. L'implantation dans les différentes régions du Maroc contribuera efficacement à la valorisation des richesses et des potentialités et à l'amélioration des conditions de vie des populations locales. Les données de la direction des statistiques révèlent que la grande Casablanca regroupe 41% des PME-PMI, les régions de Rabat-Salé-khémisset 8%, de Meknès-Fès 9% et que les 33% restantes se répartissent sur les 14 dernières régions

## **3 – PME facteur de promotion sociale :**

Si auparavant, le rôle de l'entreprise était limité à la simple production des biens et services pour réaliser un profit et par conséquent participer à la croissance économique nationale, le nouveau concept de développement durable met à sa charge des nouvelles responsabilités vis-à-vis de son environnement notamment social et écologique..

Le principe de responsabilité sociale définit l'entreprise comme une communauté de recherche des profits qui ne doit pas occulter l'engagement social et environnemental. Ce principe encourage une éthique et un souci que doit avoir l'entreprise volontairement et l'orienter aux bonnes relations avec ses stakeholders (employés, clients, médias, Etat, société civile...) au-delà de la législation existante.

Dans une économie en voie de développement comme celle du Maroc, la PME occupe certainement une place de grande importance en vue de sa participation efficace à la promotion de dimension sociale. On estime qu'actuellement les PME emploient plus de 80% de la population active répartie comme suit :

Secteur d'activité	nombre d'employés
Secteur industriel	250 000
Secteur artisanal	2000 000
Secteur du commerce	888 000
Secteur de tourisme	600 000

A la lumière de ces statistiques on peut dire que les PME représentent le réservoir souple et important des catégories les plus exposées au chômage notamment les jeunes universitaires. Les facilités juridiques et les aides spécifiques de l'État ont amené certains demandeurs d'emploi à créer leurs propres entreprises.

#### **4- La PME, facteur de souplesse et de renouvellement industriel :**

La souplesse d'une économie est jugée à sa capacité de faire face aux déséquilibres (conjuncturels ou structurels) induits par l'évolution économique. Les déséquilibres sont d'autant plus intensément ressentis qu'ils affectent des branches concentrées et lourdes et des entreprises de grande taille. Ces dernières se caractérisent par une certaine rigidité de structure à l'adaptation rapide au changement.

Le tissu des PME par contre ressent et réagit à un déséquilibre économique de manière inégale et différente selon les situations respectives des entreprises, ainsi ce tissu joue un rôle d'amortisseur qui ralentit les effets de la crise et qui dynamise la relance par sa capacité de réaction rapide.

Au delà de cette souplesse, les PME sont sources de renouvellement industriel à travers le processus de disparition et de création d'entreprises, c'est à dire que si les PME se caractérisent par un certain degré de mortalité et par une plus grande sensibilité en phase de

Récession, elles représentent le gros des troupes au niveau de la création des entreprises et réagissent plus rapidement à toute politique de relance de l'activité économique.

## **Chapitre 2 : Le financement bancaire des PME :**

La politique financière de l'entreprise n'est pas indépendante des univers industriels et financiers où elle gravite, en outre, une description réaliste du fonctionnement des rouages financiers de l'entreprise ne peut être effectuée en dehors d'une étude des relations existant entre la structure de financement, l'environnement interne de la firme et les marchés externes où nouent les contrats avec les apporteurs de fonds.

Ainsi, les investissements sont plus que jamais un des vecteurs principaux du développement économique. Ils sont rendus indispensables dans les pays du Tiers-Monde qui ont un retard à rattraper en matière d'infrastructure économique et sociale. Ils sont nécessaires aux entreprises pour affronter la concurrence des marchés extérieurs. Ils sont enfin générateurs d'emploi. Or, on assiste au ralentissement de leur rythme de progression dans la plupart des cas en raison de l'insuffisance de la mobilisation des ressources financières à leur réalisation.

Au surplus, ce sont les pays qui ont le plus besoin de s'équiper qui ont les moyens de financement les plus faibles. Le financement des entreprises est donc l'un des thèmes majeurs des problèmes économiques et financiers actuels, que ce soit ceux qui concernent l'endettement des pays ou la limitation actuelle de la croissance économique.

Donc, pour mieux cerner la problématique de financement bancaire des PME, nous allons étudier ses besoins de financement avant de passer à l'analyse des différents moyens de financement offerts à celles-ci.

## **I – Les différents besoins de financement des PME**

### **1-Les besoins de financement liés à l'investissement :**

« On appelle investissement, l'engagement d'un capital dans une opération de laquelle, on attend des gains futurs, étalés dans le temps » Il est également « le nerf » et « le muscle » en matière de développement et de croissance de l'entreprise quelque soit sa taille, l'entreprise pourrait engager quatre types d'actions donnant lieu à des investissements.

- Maintenir les capacités de production existantes en procédant à des investissements de remplacement (remplacement d'un matériel ancien, amorti, usé ou démodé par un autre) ces investissements sont très fréquents.
- Améliorer la productivité et pousser à la modernisation et à l'innovation. Ce qu'on appelle : les investissements d'expansion ou de capacité qui ont pour but d'accroître la capacité de production ou de commercialisation des produits existants et de vendre des produits nouveaux.
- Valoriser le capital humain, il s'agit des investissements humains et sociaux tels que les dépenses de formation, décisions de recrutement d'employés, dépenses de l'amélioration des conditions de travail.

### **2-Les besoins de financement liés à l'exploitation :**

Toute entreprise quelque soit son efficacité ou quelque soit sa structure financière, peut se trouver confrontée à un problème de trésorerie de façon conjoncturelle ou structurelle. Ce problème peut survenir car, à court terme, l'entreprise doit de manière permanente chercher à assurer le financement de son actif circulant (stock, crédits accordés aux clients, créances diverses).

A cet égard, l'entreprise recourt à des crédits de fonctionnement qui ont des données plus courantes que ceux d'investissement permettant l'équilibrage financier tels que :

- Les crédits accordés en contrepartie d'existence à l'actif de créances d'exploitation.
- Les crédits accordés à l'entreprise sans contrepartie, à l'actif de créances d'exploitation.

Cependant on peut résumer les besoins liés à l'exploitation comme suit :

1- Les stocks : pour assurer son fonctionnement normal, toute entreprise doit avoir un stock pour faire face soit à la demande de la clientèle (stock de produits finis) soit pour des fins de production (matières premières), or la détention des stocks implique un coût pour l'entreprise ce qui rend ainsi nécessaire une gestion efficace et rationnelle de ses stocks afin de limiter les coûts et donc minimiser les besoins de financement.

2- les besoins de trésorerie : l'entreprise doit faire face à des dépenses importantes tels que : les salaires, entretien de matériels, impôts et taxes, frais divers de gestion...etc.

Le paiement de ces charges peut troubler le fonctionnement normal de l'activité de l'entreprise, surtout les PME.

Enfin, il faut dire que « sans ressources financières, l'entreprise ne produit pas, ne vend pas et donc ne peut survivre que si elle a réussi à mobiliser les ressources nécessaires au maintien de son cycle d'exploitation et au financement de son exploitation ».

### 3-Besoins de financement liés à l'innovation :

Dès qu'il s'agit de projet de recherche et de développement ou de projet innovant, il est surtout question de choix risqués et coûteux, de plus le coût des travaux de recherches et développement compte parmi les principales contraintes au développement de tels travaux.

Malheureusement le concours du secteur bancaire au financement de ce type de projet reste timide.

## II- Les sources de financement des PME

Le financier doit trouver les sources de financement et évaluer la rentabilité de chaque investissement en la comparant au coût global de son financement. Tout d'abord, il convient de signaler que le scepticisme qui a caractérisé pendant de longues années le comportement des banques et des entreprises à l'égard des fonds propres s'est traduit par une insuffisance chronique des ressources des PME.

En effet, le financement des PME peut se scinder en deux catégories à savoir le financement interne et le financement externe.

### 1- Le financement interne des PME :

Toutes les PME peuvent recourir à leurs moyens propres et à ceux de leurs associés ou dirigeants pour financer partiellement ou totalement leurs besoins en équipement ou en fonds de roulement, ceux-ci constituent le financement interne qui concerne essentiellement les modes suivants :

- L'autofinancement : qui est dégagé par l'activité courante de l'entreprise, Ce sont les disponibilités que génère l'entreprise après avoir rémunéré l'ensemble de ses parties prenantes.

- les cessions d'éléments de l'actif immobilisé et les cessions-bails : ce sont des ressources exceptionnelles résultant d'opérations sur le capital menées par l'entreprise, par exemple cession d'immobilisation (notamment de construction ou de terrain), ou des biens d'équipements à une société de crédit bail.
- le prélèvement sur le fond de roulement
- le recours aux associés.

En outre, la faiblesse et l'insuffisance des fonds propres placent ce type d'entreprises dans une situation qui freine leurs potentialités de développement et qui bloque leur capacité de s'endetter sans s'exposer à une fragilisation de leur situation financière.

## 2- Le financement externe des PME : financement bancaire

Le financement externe des PME passe essentiellement par les organismes financiers. Dans un monde globalisé, où la concurrence est devenue très rude entre les entreprises, où les crédits clients sont nécessaires pour s'accaparer de nouvelles parts de marché, et où le développement des marchés financiers est extraordinaire, l'entreprise doit trouver des sources de financement pour son cycle d'exploitation et chercher à optimiser les coûts liés à ces financements. L'insuffisance des capitaux propres se manifeste lors de la réalisation des événements importants dans la vie de la PME tels que des projets d'investissements ou restructurations diverses. Le financement de ces opérations nécessite couramment un apport important de capitaux propres car d'une part les ressources d'autofinancement, si elles existent, ne leur permettent pas de faire face à leurs besoins financiers et d'autre part les associés sont incapables d'apporter les fonds nécessaires. L'appel à l'extérieur, tel que le secteur bancaire, le marché financier et à d'autres moyens de financement, pour une augmentation des fonds propres apparaît comme une fatalité à l'égard de l'insuffisance des sources internes de financement.

 Pour atténuer les effets du phénomène de l'insuffisance chronique des capitaux propres sur les équilibres financiers de la PME, le système bancaire a été conduit depuis de nombreuses années à intervenir de plus en plus largement dans le financement des PME, que ce soit sous forme de crédit à court terme ou de crédit à long ou moyen terme.

### 2.1 Les crédits à court terme

On désigne sous le terme des crédits à court terme l'ensemble des techniques de financement spécialisées relatives aux opérations du cycle d'exploitation et d'autre part des moyens de financement dont la durée est extrêmement courte, de quelques jours à quelques mois.

En raison de l'absence de garantie hypothécaire et de leur caractère très court terme, ces crédits sont particulièrement risqués pour les banques. Ils sont donc octroyés après une étude approfondie des besoins à satisfaire et de la structure financière de l'entreprise.

- **Le crédit par caisse**

Réalisé par une avance en compte courant, le crédit par caisse est techniquement très simple, et vivement recherché par les entreprises qui peuvent ainsi faire fonctionner leur comptes sur des bases débitrices à l'intérieur d'un plafond préalablement défini, il est de pratique courante même s'il fait courir à la banque des risques bien supérieurs à ceux des crédits de mobilisation, tel par exemple l'escompte commercial.

- **La facilité de caisse**

La facilité de caisse est essentiellement destinée à donner à la trésorerie une élasticité de fonctionnement. Elle est consentie aux entreprises pour leur permettre de faire face aux décalages de très courte durée qui peuvent affecter leur trésorerie à certaines périodes, notamment lors des échéances fournisseurs, de payé du personnel ou du règlement de la TVA.

- **Le découvert**

La notion de découvert est fort imprécise. Les entreprises utilisent généralement ce mot en pensant à une aide bancaire par caisse, plus ou moins longue, sans faire distinction ni dans le temps ni dans l'objet entre la facilité et le découvert. Les banquiers ont coutume de dire qu'un compte en position débitrice est « à découvert »

Le découvert, appelé également « crédit blanc », ne porte pas en lui-même son dénouement (créance commerciale en garantie). Sa bonne fin résulte de la qualité de la gestion du client et peut être contrariée par des phénomènes internes ou externes à l'entreprise : hausse salariales, recherches infructueuses, mévente passagère, perte de marchés, faillite de clients, etc

- **L'escompte commercial**

La mobilisation auprès de l'appareil bancaire à travers l'escompte des créances commerciales que les entreprises détiennent sur leur clientèle est un outil de financement ancien, simple et largement diffusé qui conserve encore aujourd'hui une place importante dans les emplois des banques.

L'escompte commercial peut être défini comme « l'opération de crédit par laquelle le banquier met à la disposition d'un client le montant d'une remise d'effets sans attendre leur échéance. Le recouvrement des effets, qui lui sont cédés en pleine propriété, doit normalement procurer au banquier escompteur le remboursement de son avance ».

- **L'affacturage ou factoring**

c'est une technique dont les modalités sont fixées par un contrat et non pas par une loi. Il permet donc à l'établissement financier de les fixer librement. Il peut être défini comme « un contrat par lequel un établissement de crédit spécialisé, appelé factor, achète ferme les créances commerciales ».

Pour sa part, la banque de France en donne la définition suivante : « l'affacturage consiste en un transfert de créances commerciales de leur titulaire à un factor qui se charge d'en opérer le recouvrement et en garantir la bonne fin, même en cas de défaillance momentanée ou permanente du débiteur. Le factor peut régler par anticipation tout ou partie du montant des créances transférées. L'affacturage est donc à la fois un procédé de recouvrement, une technique de garantie des risques et éventuellement un moyen de financement des créances ».

- **Le Crédit spot ou crédit par billet financier :**

Utilisé principalement par les entreprises ayant des besoins durables de trésorerie, le crédit spot répond à ses besoins pour des montants souvent importants et sur des périodes très courtes allant de quelques jours à un ou deux mois et très rarement au delà.

Selon son besoin de trésorerie, l'entreprise qui souhaite obtenir ce type de crédit, souscrit un billet à l'ordre de son banquier par lequel elle s'engage à rembourser celui-ci à une échéance fixée à l'avance. Lorsque l'entreprise mobilise cet effet, la banque crédite le compte courant du montant de l'effet escompté puis le débite à l'échéance en prélevant également les agios dus. Ce billet est librement renouvelable selon le besoin de l'entreprise pour un montant et une durée éventuellement modifiables.

- **Les Billets de trésorerie :**

Ils avaient pour objectifs d'élargir le marché des capitaux et de donner plus de souplesse au financement des entreprises à travers d'une part, l'atténuation de la pression qui s'exerçait sur les crédits et la mobilisation de l'épargne liquide ; d'autre part, la création des conditions nécessaires à l'établissement et au développement des relations financières entre des agents économiques non bancaires.

Les billets de trésorerie sont définis comme des titres de créances négociables, d'une durée déterminée, émis au gré de l'émetteur en représentation d'un droit de créance et qui portent intérêt.

- **Les cautionnements**

Il est difficile de les citer tous, mais leur objet est toujours le même, soit éviter à l'entreprise d'immobiliser des sommes importantes sous forme de cautionnements en espèces, soit lui permettre d'obtenir des délais de règlements de sa dette à l'égard de fisc et parfois même de ne pas faire l'avance de droits, qu'elle n'aura peut-être jamais à payer, en cas de contestation d'impôts.

- **Les obligations cautionnées :** Les obligations cautionnées constituent un mode de financement important pour les entreprises importatrices. En effet, l'administration de la douane peut accorder un crédit à l'entreprise pour le paiement de certains impôts (Droit de douane, TVA à l'importation...). Le crédit est matérialisé par un billet à ordre, au bénéfice de la douane, cautionné obligatoirement par une banque.
- **Les cautionnements en douane :** Pour l'enlèvement des marchandises importées, l'importateur fournit une soumission cautionnée, et s'engage à payer les droits dans un délai de 30 jours après liquidation.
- **Les cautions administratives :** Ce sont les différentes cautions exigées par les administrations lorsqu'elles confient l'exécution de marchés à des entreprises privées.

- **les Crédits à l'exportation :**

Avec le développement du commerce extérieur, les PME exportatrices peuvent se trouver confrontées à un problème de financement, d'où l'intérêt à ces PME de recourir aux formules de crédit à l'exportation particulièrement adaptées à ces opérations, pour éviter les tensions trop grandes sur sa trésorerie et les délais de paiements souvent très long accordés à l'international.

On distingue quatre techniques de financement utilisées en commerce international :

- La mobilisation de créances nées à l'exportation ;
- Le préfinancement à l'export ;
- L'avance en devises ;
- L'affacturage à l'international.

- **Mobilisation de créances nées à l'exportation (MCNE) :**

La MCNE est une technique permettant aux exportateurs de mobiliser leurs créances sur des acheteurs étrangers. L'avantage de cette technique réside dans le financement assez avantageux des délais de paiement qui peuvent aller jusqu'à 18 mois alors que dans l'escompte ne peuvent excéder 3 mois. Au delà de ce délai l'entreprise trouve son intérêt si elle facture avec sa monnaie nationale ; en revanche si ces créances sont libellées en devises, l'entreprise conserve un risque de change pour autant qu'elle ne procède pas à une couverture par l'une des techniques appropriées.

- **Le préfinancement à l'export :**

Contrairement aux avances sur créances nées à l'étranger qui est un crédit de mobilisation d'une créance commerciale, **le préfinancement à l'export est un crédit qui finance l'exploitation des activités exportatrices.** Les PME trouvent dans ces crédits dits de préfinancement les ressources nécessaires leur permettant soit d'entretenir leur activités régulières avec l'étranger (préfinancements généraux) soit de répondre à des commandes spécifiques d'un montant très important (préfinancement spécialisé).

- **L'avance en devise :**

Les avances en devises à l'export, qui financent des exportations facturées en monnaie étrangères mais plus rarement des exportations libellées en monnaie nationale, consistent à mettre des fonds à la disposition des entreprises avant paiement par les débiteurs étrangers.

- **L'Affacturage international**

L'affacturage n'est pas exclusivement une technique de financement à court terme. Elle peut être utilisée dans des opérations de commerce intérieur ou extérieur, l'avantage le plus significatif de faire des cessions des créances à la banque permet de neutraliser le risque de

change spécifique à l'environnement international. En effet le « factor » garantit la bonne fin du recouvrement et refinancera la société exportatrice dans sa monnaie locale et le paiement sera garanti une fois la cession est acceptée.

## 2.2 les Crédits à moyen et à long terme :

Pour financer les besoins d'investissements des entreprises en création ou en phase de modernisation, la banque propose des crédits sur une période allant jusqu'à 7 ans pour les emprunts à moyen terme, et jusqu'à 15 ans, voire 20 ans pour les emprunts à long terme.

En réalité, la question du crédit des entreprises est un long malentendu entre le banquier et l'entrepreneur, en effet, aucune banque ne fera crédit à une entreprise si elle ne dispose pas d'un minimum de fonds propres. En moyen l'apport initial tourne de 30% des besoins de financement.

En général, les banques demandent des garanties pour accorder ces prêts

## 3- autre moyen de financement : le financement par crédit bail

### Définition du crédit bail

Le crédit bail est une opération par laquelle une entreprise demande à une société financière spécialisée d'acheter, à sa place un bien immobilier ou mobilier et de lui louer ce dernier pendant une période convenue à l'avance, variable mais toujours suffisante pour permettre son amortissement intégral. A l'issue de cette période, trois solutions s'offrent généralement à l'entreprise :

- relouer le bien considéré contre une redevance modeste.
- Le racheter à une valeur résiduelle (la promesse de vente est obligatoire dans les contrats de crédit bail immobilier .Elle prévoit un prix de cession, éventuellement indexé, représentant un faible pourcentage de la valeur initiale du bien, la vente est même parfois réalisée du franc symbolique).
- Le restituer purement et simplement.

Les banquiers quant à eux, soulignent que pour garantir une plus grande disponibilité, les PME doivent être attestées d'une transparence, notamment en ce qui concerne l'établissement des bilans et la fiabilité de leur comptabilité et intégrer une approche de gestion moderne qui implique aussi bien le marketing que le management rationnel. Face à cette situation, un recul de 22.1% s'est enregistré entre 1996 et 2004 (voir le graphique ci-dessous) quant à la distribution des crédits à court terme dédiés aux PME (de 14890 millions de dirhams en 1996 à seulement 3219 millions en 2004) alors que le déploiement de ces crédits par le système bancaire dans la même période à augmenté de 6.4% par an en moyenne.

Ce dangereux recul apparaît plus important et plus significatif dans la mesure où la part des crédits à moyen terme accordés aux PME n'a représentée en 2004 que 7.7% de l'encours total des crédits à moyen terme distribués par les banques contre 49.4% en 1996.

Cette régression s'explique notamment par :

-l'accroissement des créances en souffrance qui s'élevaient à 17.9% en 2004 contre 11.5% en 1996.

- l'application d'une prime de risque aux PME de 2% supérieure à celle appliquée (en moyenne 1%) : - le taux d'intérêt appliqué aux PME 12 à 12.75% est supérieur à celui accordé aux grandes entreprises 4 à 4.5%.

-la prédominance nette de liquidité dans la structure financière des banques. Les avoirs liquides et les placements à court terme constituaient environ 71.1% de tous les actifs en 2004 contre 40.1% en 1996.

## Chapitre III : Etude de cas

### I- La méthodologie :

La réalisation de notre enquête, moyennant des questionnaires, nous a permis d'une part de connaître les spécificités des PME notamment sa structure fortement centralisée et la difficulté d'accès aux informations pour tout intéressé notamment le chiffre d'affaires, elle nous a permis également de constater que la majorité des entreprises ont un esprit de méfiance quant à la réponse aux questions, cet état de fait témoigne les complications que rencontre la recherche scientifique dans notre pays. Pour cela nous avons procédé à un questionnaire du type face à face

#### 1- le questionnaire :

Dans l'élaboration de ces questionnaires, on a adopté la technique de l'entonnoir qui consiste à poser les questions selon leur degré de complexité, en commençant par des questions générales ou simples en premier lieu, puis des questions plus complexes ou plus précises en deuxième lieu, pour finir par des questions aux quelles l'enquêté accepte le plus difficilement de répondre.

De même, la méthodologie qu'on a procédé était une combinaison de 2 types de questions, à savoir : les questions fermées et les questions ouvertes.

- Les questions ouvertes : ce sont des questions aux quelles l'interviewé peut répondre librement, ce qui permet d'éclairer largement le problème traité tout en permettant une grande variété de réponse et d'obtenir une interprétation globale sur la manière de voir les choses chez les dirigeants des PME et des banquiers, par contre, elles ont l'inconvénient de mal se prêter à une exploitation statistique, car on ne peut en effet connaître à l'avance des réponses qui seront faites.

- Les questions fermées : ce sont des questions qui peuvent être soit à choix unique soit à choix multiple et qui ont l'avantage de limiter les réponses et de faciliter le dépouillement des

résultats. Cependant, ce type de questions envahit le questionnaire par une certaine monotonie.

D'une autre extrémité, afin de conserver la validité de l'échantillon choisi et d'observer les attitudes des interviewés, on a recouru aux questionnaires face à face.

## 2- L'échantillon choisi :

Vu la multitude des PME au Maroc, il apparaît impossible d'étudier toutes les entreprises, c'est pour cela les experts ont recouru à la technique d'échantillonnage qui consiste à choisir un nombre représentatif de la population étudiée. De ce fait **notre enquête a été réalisée sur la base d'un échantillon aléatoire de 27 PME disséminées sur deux villes à savoir El Jadida et Casablanca** et opèrent dans divers secteurs :

Ainsi, le non respect de la rigueur concernant le choix de l'échantillon qui fait l'objet de notre étude, et qui est constitué de 27 PME, nous a permis **dont le but d'avoir une idée sur la situation actuelle de la PME marocaine.**

En outre, durant notre enquête, on s'est heurté à maintes problèmes notamment : la difficulté d'accès aux informations recherchées à savoir le chiffre d'affaire et la stratégie pratiquée, non négligeant l'impossibilité de pénétrer dans certaines entreprises et la non collaboration des responsables.

En bref, la méfiance qui dominait l'esprit des dirigeants des PME nous a rendu la tâche plus délicate.

## II- Statistiques et résultats:

### I. Analyse du questionnaire adressé aux PME :

#### 1) Secteur d'activité :

Commentaire : Concernant les 27 PME enquêtées, on remarque la présence de 3 grands secteurs d'activité qui sont : l'industrie, le commerce et l'agriculture avec une prépondérance pour le commerce (52%).

#### 2) A quel mode de financement recourez-vous ?

<i>mode de financement</i>	<i>externe</i>	<i>Interne</i>
<i>Effectif</i>	<b>16</b>	<b>11</b>
<i>Fréquence</i>	<b>60%</b>	<b>40%</b>

Commentaire: Vu la fragilité des PME marocaines ainsi que l'insuffisance de leurs fonds propres 60% des entreprises recourent au financement externe, alors que 40% contentent de leurs propres moyens.

### 3) Recourez-vous au financement bancaire ? Accédez-vous facilement à un crédit bancaire ?

<i>recours au financement bancaire</i>			
			<i>No</i>
<i>Oui</i>			<i>n</i>
	<i>accès facile</i>	<i>accès difficile</i>	
<i>effectif</i>	13	7	7
<i>fréquence</i>	49%	25%	26%

Commentaire : 25% des PME prouvent des difficultés lors du recours au financement bancaire sachant que ce type de financement constitue une source primordiale de liquidité pour ces fragiles entreprises, par contre 49% des entreprises ne rencontrent aucune difficulté lorsqu'elles font appel à ce financement.

### 4) Pensez-vous que les nouvelles dispositions réglementaires de la nouvelle loi bancaire vous offre plus de chance pour avoir un crédit ?

	<i>Oui</i>	<i>Non</i>	<i>aucune idée</i>
<i>effectif</i>	13	6	8
<i>fréquence</i>	49%	22%	29%

Commentaire : 29% des dirigeants n'ont aucune idée sur les actualités financières, cependant les 49% des entrepreneurs voient que cette nouvelle disposition leur offre plus de chance de se bénéficier d'un crédit.

### 5) Quelle banque avez-vous choisi pour financer votre entreprise ?

<i>Banque</i>	<i>nombre</i>	<i>pourcentage</i>
<i>BMCE</i>	4	13%
<i>Attijariwafa banque</i>	13	44%
<i>banque populaire</i>	7	23%

<i>crédit agricole</i>	<b>1</b>	<b>3%</b>
<i>BMCI</i>	<b>3</b>	<b>10%</b>
<i>crédit du Maroc</i>	<b>2</b>	<b>7%</b>

Commentaire : On remarque qu'Attijariwafa banque vient en 1<sup>er</sup> lieu avec un pourcentage de 44% de la totalité de la clientèle, en suite c'est la banque populaire qui occupe la 2<sup>ème</sup> position avec une fréquence de 23% suivie de la BMCE avec un taux de 13% et finalement ce sont la BMCI, le crédit agricole et le crédit du Maroc qui viennent en dernier lieu avec un taux de 20%.

6) **Quels sont les critères que vous avez pris en compte pour choisir votre banque ?**

<i>Les critères</i>				
	<i>qualité de services</i>	<i>taux d'intérêt</i>	<i>garantie</i>	<i>autres motifs</i>
<i>effectif</i>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<i>fréquence</i>	<b>78%</b>	<b>15%</b>	<b>7%</b>	<b>11%</b>

Commentaire : Vu l'indifférence des taux appliqués par les différents banques, 70% des entrepreneurs marocains se sont basés sur le critère de la qualité de services pour choisir leurs banques alors que d'autres ont opté pour d'autres motifs tels que les relations personnelles.

7) **Quelle est la forme de crédit que vous désirez le plus ?**

	<i>long terme</i>	<i>Moyen terme</i>	<i>court terme</i>
<i>effectif</i>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>10</b>
<i>pourcentage</i>	<b>19%</b>	<b>48%</b>	<b>33%</b>

Commentaire : Il est remarquable que le crédit à moyen terme triomphe sur les autres formes du crédit par un pourcentage de 49%, ce pourcentage va diminuer de 17 points concernant le crédit à court terme alors que le crédit à long terme est le moins demandé par les PME marocains.

8) Les diverses garanties exigées par les banques constituent-elles des entraves qui vous empêchent de bénéficier des crédits ?

	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
<i>Effectif</i>	14	13
<i>Fréquence</i>	52%	48%

Commentaire : Les diverses garanties exigées par les banques constituent pour 52% des PME étudiées des entraves qui leur empêchent d'accéder au crédit

9) A votre avis, le financement bancaire satisfait-il vos besoins financiers ?

	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
<i>Effectif</i>	14	13
<i>Fréquence</i>	52%	48%

10) Le financement bancaire handicape-t-il vos capacités de croissance et de développement sur le marché national voire international ?

	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
<i>Effectif</i>	12	15
<i>Fréquence</i>	45 %	55 %

Commentaire : 52% des entreprises étudiées sont satisfaites du crédit bancaire alors que 48% prouvent le contraire, or, 45% de ces entreprises déclarent que le financement bancaire handicape leurs capacités de développement, par contre, 55% disent le contraire.

11) Croyez-vous que la banque, dans sa relation avec les PME a augmenté son rôle de prestataire de services au détriment de celui de prêteur?

	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
<i>Effectif</i>	14	13
<i>Fréquence</i>	52%	48%

Commentaire : 48% des PME analysées croient que la banque a conservé son image classique concernant le prêt, cependant, 52% pensent que celle-ci a augmenté son rôle de prestataire de services au détriment de celui de prêteur

### 12- Pensez-vous que vous êtes influencées par la crise ?

	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
<i>Effectif</i>	<b>16</b>	<b>11</b>
<i>Fréquence</i>	<b>60%</b>	<b>40%</b>

### 13- La banque vous aide-t-elle à faire face à la crise ?

	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
<i>Effectif</i>	<b>8</b>	<b>19</b>
<i>Fréquence</i>	<b>30%</b>	<b>70%</b>

*Commentaire :* 70% des entreprises enquêtées trouvent que la banque ne fournit aucun effort afin de leur aider à faire face à la crise alors que 30% de ces entreprises disent le contraire

### III- **Recommandations :**

Parmi les recommandations suggérées par les PME, figurent :

- Le financement d'une PME doit sous-entendre en fait, le financement du processus de développement et d'extension de celle-ci.
- On reproche aux banques le retard excessif des délais de réponse concernant l'octroi de crédit et la longueur d'étude des dossiers.
- En outre, les banques doivent intégrer le besoin de dynamisme et d'ouverture envers le risque caractérisant les entreprises notamment celles en croissance.
- Il faut que la banque soit le partenaire de l'entreprise par le renforcement de son intervention directe dans le développement de la PME et par le fait de partager les risques de succès et d'échec avec elle.
- Certes, la banque multiplie ses produits et diversifie ses services financiers, cependant, son offre quelque soit, est limitée par des conditions et des clauses auxquelles sont très rares les PME qui peuvent s'en soumettre, ce qui rend ces produits et services plus accessibles.

- Les entreprises, plus particulièrement les PME, ressentent un besoin d'informations sur la nature des différents produits offerts par le système financier, les conditions d'obtention en termes de coûts et de délais, les procédures administratives, etc. Donc, une simplicité et une facilité des procédures sont souhaitables.
- Les défaillances dans la circulation et la transparence de l'information qu'elle soit liée à la concentration bancaire ou au manque de réseaux de contacts entre les partenaires n'aident pas les entreprises à couvrir leurs besoins de financement dans les meilleures conditions, de ce fait, plus de transparence et d'efficacité dans ce cadre sont recommandées.
- Les banques n'offrent que des crédits inadaptés aux besoins de l'entreprise et qui les avantagent, d'où la nécessité de création d'une banque pour les PME.
- Il faut qu'il y soit un dialogue entre les entrepreneurs et les banques.
- Le banquier utilise des méthodes inadéquates d'examen des demandes et a tendance à se limiter à la seule analyse des documents comptables et financiers, ainsi qu'il met en place des procédures lourdes et complexes et particulièrement formalistes pour décourager les demandeurs de crédits. Donc une étude plus pratique que théorique et plus rapide des dossiers offrira plus de chance aux entreprises pour avoir un crédit.
- En outre, le devoir et l'humilité du banquier à bien écouter les entreprises va lui permettre d'améliorer sa démarche d'étude.
- L'intervention bancaire est liée à sa capacité d'analyser le risque lié à son engagement, ce qui ne la prédispose pas à financer de façon comparable toutes les PME.

Donc, la banque est appelée à apprécier régulièrement le risque lié à ce genre d'interventions et à couvrir ses engagements par des prises de garanties.

Souvent l'exigence des garanties représente un handicap pour les nouveaux promoteurs au patrimoine limité ou pour les entreprises ayant une insuffisance de fonds propres.

Ces contraintes limitent les potentialités de l'entreprise.

- Dans le cadre de la crise économique, on estime réduire du taux d'imposition et réviser les bases de calcul de certains impôts et taxes et plus particulièrement,

diminuer le taux d'impôt sur la société pratiqué au Maroc qui est considéré comme l'un des taux d'impôts les plus élevés dans le monde.

- Expliquer aux dirigeants le contenu de toutes incitations fiscales à l'investissement et montrer comment l'entreprise peut en tirer profit.
- Et finalement, les banques peuvent, dans le cadre des garanties exigées, de prendre le parti des entreprises et essayer de simplifier non seulement la procédure bancaire en exigeant moins de garanties mais également, d'essayer de trouver un moyen de simplifier la procédure administrative pour constituer certaines garanties parce que les formalités nécessaires à l'inscription d'une hypothèque ou d'un nantissement prennent trop de temps

## Conclusion

Acteur majeur de l'économie marocaine, la PME constitue un facteur déterminant de la croissance économique du Maroc puisqu'elle occupe 95% du tissu économique et plus de 50% des salariés du secteur privé non négligeant sa contribution dans la production à hauteur de 40%.

Malgré leurs participations positives à la croissance économique du pays, les PME souffrent de nombreuses difficultés qui handicapent leurs mises à niveau telles que la manque de transparence des comptes, la sous-bancarisation et les difficultés d'accès à cause des coûts du crédit et les garanties exigés qui sont souvent réhivitoires, faible productivité et obstacles culturels à l'amélioration de la compétitivité ( forte centralisation du pouvoir décisionnel, faible taux d'encadrement, absence de comptabilité rigoureuse, culture financière insuffisante...).

En outre, le marché financier reste inefficent avec un marché de l'action étroit et un marché secondaire des bons de trésor peu profond. De même, les instruments financiers à court terme sont insuffisamment diversifiés. Cette absence d'allocation optimale des ressources financière gêne considérablement la croissance de ce type d'entreprise.

La PME doit toutefois être diversifiée dans son traitement par rapport à la grande entreprise et un soutien spécifique, mieux adapté à ses besoins doit être apporté.

En raison de la fragilité de ses structures et la faiblesse de ses moyens, la PME demeure en effet plus exposée aux contraintes de son environnement qui est envahi par l'incertitude et dont elle subit qu'elle réclame une assistance financière accrue, l'assouplissement des procédures à suivre pour obtenir un crédit et la diversification des technique bancaires

# Annexes

## **Annexe 1 : questionnaire**

Ce présent questionnaire est destiné a mesurer la satisfaction de la clientèle

Nom : prénom :

Etat civil :

2- Quel est votre secteur d'activité ?

Industrie                      Agriculture                      Commerce                      Autre

3- A quel mode de financement recourez-vous ?

Interne                      Externe

4- Recourez-vous au financement bancaire ? Accédez-vous facilement à un crédit bancaire ?

Oui                      Accès facile                      Non

Accès difficile

5- Pensez-vous que les nouvelles dispositions réglementaires de la nouvelle loi bancaire vous offre plus de chance pour avoir un crédit ?

Oui                      Non

6- Quelle banque avez-vous choisi pour financer votre entreprise ?

BMCE                      Attijariwafa banque

Banque populaire                      BMCI

Crédit agricole                      Crédit du Maroc

7- Quels sont les critères que vous avez pris en compte pour choisir votre banque ?

Qualité de service                      Taux d'intérêt                      Garantie                      Autres

8- Quelle est la forme de crédit que vous désirez le plus ?

Court terme                      Moyen terme                      Long terme

9- Les diverses garanties exigées par les banques constituent-elles des entraves qui vous empêchent de bénéficier des crédits ?

Oui Non

10- A votre avis, le financement bancaire satisfait-il vos besoins financiers ?

Oui Non

11- Le financement bancaire handicape-t-il vos capacités de croissance et de développement sur le marché national voire international ?

Oui Non

12- Croyez-vous que la banque, dans sa relation avec les PME a augmenté son rôle de prestataire de services au détriment de celui de prêteur?

Oui Non

13- Pensez-vous que vous êtes influencées par la crise ?

Oui Non

14- La banque vous aide-t-elle à faire face à la crise ?

Oui Non

### *Web graphie :*

<http://www.pbe.fr/>  
<http://www.oecd.org/>

<http://www.entreprenariat.auf.org/>  
<http://www.afi.casso.fr/>  
<http://www.acting-finances.com/>  
<http://www.egem.ma/>  
<http://www.dree.org/maroc/>  
<http://www.anpme.ma/>

### ***Bibliographie :***

-  Relations banques /entreprises au Maroc
  
-  Guide pratique et dynamique de l'investisseur et jeune créateur d'entreprise (Etudes coordonnées par EL GADI Abdelhamid).
  
-  Le guide banque populaire des marocains du monde

Le **Sphinx** permet de réaliser des enquêtes de satisfaction, de qualité, des tests produits,