



CENTRE DE RECHERCHES EN ECONOMIE  
APPLIQUEE POUR LE DEVELOPPEMENT

مركز البحوث في الاقتصاد  
التطبيقي من أجل التنمية



## Qualité de la relation entreprises - banques

*Rapport provisoire*

**Laboratoire de recherche**  
**« Monnaie et financement »**

Centre de Recherche en Economie  
Appliquée pour le Développement

**Mars 2003**

CREAD  
DOCUMENTATION

DATE D'ENTREE.....

N° D'ORDRE.....

العنوان : شارع جمال الدين الافغاني - الحمادية - بوزريعة ص.ب. 197

Rue Djamel Eddine EL AFGHANI - El Hamadia (Bouzaréah - Alger) B.P. n° 197 - Rostomia (Bouzaréah - Alger)  
Tél : + 213 (02) 94.12.72 / Fax : + 213 (02) 94.17.16

## SOMMAIRE

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I. INTRODUCTION</b>                                                | <b>2</b>  |
| <b>II. Identification de l'entreprise</b>                             | <b>3</b>  |
| II.1. Secteur juridique                                               | 3         |
| II.2. Ancienneté dans l'activité                                      | 3         |
| II.3. Effectifs déclarés                                              | 4         |
| II.4. Secteur économique                                              | 5         |
| II.5. Domiciliation bancaire                                          | 6         |
| <b>III. Qualité des services bancaires de base</b>                    | <b>8</b>  |
| <b>IV. Gestion des demandes de crédit</b>                             | <b>11</b> |
| IV.1. Délai pour réunir les pièces composant une demande de crédit    | 11        |
| IV.2. Délai de réponse                                                | 15        |
| IV.3. Délai cumulé                                                    | 17        |
| <b>V. Degré de recours des entreprises aux financements bancaires</b> | <b>18</b> |
| <b>VI. La discrimination</b>                                          | <b>22</b> |
| <b>VII. Le degré de satisfaction de la clientèle</b>                  | <b>25</b> |
| <b>VIII. Méthodologie de la pré-enquête.</b>                          | <b>27</b> |
| VIII.1. Population visée                                              | 27        |
| VIII.2. Plan de sondage et taille de l'échantillon                    | 28        |
| VIII.3. Collecte des données                                          | 29        |
| VIII.3.1. Conduite des interviews                                     | 29        |
| VIII.3.2. Supervision et contrôle de la qualité de la réponse         | 29        |
| VIII.3.3. La non réponse                                              | 29        |
| VIII.4. Le questionnaire                                              | 30        |
| <b>ANNEXE I : Le questionnaire</b>                                    | <b>32</b> |
| <b>ANNEXE I I: Spécimen du courrier adressé</b>                       | <b>34</b> |
| <b>aux organisations patronales</b>                                   | <b>34</b> |
| <b>ANNEXE III : La lettre d'accompagnement</b>                        | <b>36</b> |
| <b>ANNEXE IV: Tableaux statistiques</b>                               | <b>38</b> |

## I. INTRODUCTION

L'objectif de ce premier contact avec le terrain, sous forme de pré-enquête est en vérité un besoin d'enrichissement de la problématique générale de notre étude qui se donne pour finalité la connaissance des problèmes liés au financement de la croissance économique, eux mêmes liés au contexte de la transition de l'économie algérienne vers l'économie de marché. Ce contexte est marqué par un secteur privé qui tend à devenir dominant, un secteur public dont le sort n'est toujours pas tranché concernant sa privatisation et enfin un secteur bancaire dont le fonctionnement et la configuration restent intimement liés au passé de ce dernier. L'avenir des entreprises algériennes dans un contexte qui s'ouvre de plus en plus à la concurrence étrangère dépend en partie de la possibilité qu'elles ont à financer efficacement leur activité d'exploitation et d'investissement. Le secteur bancaire semble être resté en marge des réformes malgré les efforts d'assainissement dont il a bénéficié directement ou indirectement.

En l'absence d'un marché financier véritable qui tarde à voir le jour, les banques ont un rôle important dans la collecte de l'épargne et l'intermédiation. Les banques algériennes distribuent 45% de leurs dépôts contre 65 à 70% pour la Tunisie et le Maroc.

La pénurie des biens et services et la trappe de liquidité ne peuvent plus être avancées pour expliquer le faible degré de bancarisation de l'économie algérienne. La volonté et la nature des agents intervenant sur le marché pour offrir et demander de la monnaie ainsi que pour l'organiser et le réguler sont des éléments importants pour comprendre la relation entre les banques et les entreprises.

Nous espérons à travers les résultats de cette investigation émettre des hypothèses de travail qui reflètent la réalité des relations entre les entreprises et les banques. Notre pré-enquête jauge l'opinion que se font les entreprises de leurs banquiers à propos des services de base que doivent fournir ces dernières à leurs différentes clientèles ( temps pour obtenir un chéquier, virement bancaire), les démarches administratives pour introduire une demande de crédit ainsi que le temps de traitement de celle-ci et le sort qui lui est réservé par le banquier. Le degré de bancarisation de l'économie est appréhendé à travers les parts des crédits d'exploitation et d'investissement dans l'activité des entreprises.

L'objectif de ce premier rapport est de donner une première lecture des résultats de l'enquête réalisée sur plus de 750 entreprises. Les résultats qui apparaissent ci-dessous sont bruts. Ils n'ont pas encore fait l'objet d'un traitement de la non-réponse et d'un redressement. Les commentaires des résultats se feront selon six (06) rubriques. Exception faite de la première rubrique portant sur « l'identification de l'entreprise répondante », les autres rubriques seront commentées selon la répartition des réponses aux différentes modalités de la question et selon quelques variables suggérées par les réponses des entreprises.



## II. Identification de l'entreprise

### II.1. Secteur juridique

En termes de secteur juridique et de forme juridique, l'essentiel des entreprises enquêtées se concentrent dans le privé avec 60% sous forme de SARL et d'EURL.

Tableau 1 : Répartition des entreprises par forme juridique

|       |                                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 SPA                              | 268       | 34,6    | 34,6          | 34,6               |
|       | 2 SARL                             | 174       | 22,5    | 22,5          | 57,0               |
|       | 3 EURL                             | 95        | 12,3    | 12,3          | 69,3               |
|       | 4 SNC                              | 32        | 4,1     | 4,1           | 73,4               |
|       | 5 Personne physique                | 87        | 11,2    | 11,2          | 84,6               |
|       | 6 ETB / ETP                        | 98        | 12,6    | 12,6          | 97,3               |
|       | 7 Office national                  | 1         | ,1      | ,1            | 97,4               |
|       | 8 EPIC                             | 8         | 1,0     | 1,0           | 98,5               |
|       | 9 Coopérative agricole / EAI / EAC | 12        | 1,5     | 1,5           | 100,0              |
|       | Total                              | 775       | 100,0   | 100,0         |                    |

### II.2. Ancienneté dans l'activité

En termes d'ancienneté dans l'activité, il apparaît qu'un peu plus de la moitié des entreprises (51%) ont été créées avant 1996. Les autres entreprises (49%) sont de création récente. Elles ont été créées durant les cinq (05) dernières années. L'essentiel de ces nouvelles créations (après 1998) est le fait du secteur privé. L'année 1998 est une exception. 60% des nouvelles entreprises ont été créées par le secteur public. Ce phénomène fait suite probablement aux dissolutions des entreprises mères et leur essaimage en plusieurs filiales.



**Tableau 2 : Répartition des entreprises selon  
l'ancienneté dans l'activité**

|         |                  | Frequency | Percent | Valid<br>Percent | Cumulative<br>Percent |
|---------|------------------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid   | 1 Avant 1962     | 13        | 1,7     | 1,7              | 1,7                   |
|         | 2 1963-1980      | 97        | 12,5    | 12,9             | 14,7                  |
|         | 1981             | 11        | 1,4     | 1,5              | 16,1                  |
|         | 1982             | 23        | 3,0     | 3,1              | 19,2                  |
|         | 1983             | 24        | 3,1     | 3,2              | 22,4                  |
|         | 1984             | 26        | 3,4     | 3,5              | 25,9                  |
|         | 1985             | 17        | 2,2     | 2,3              | 28,1                  |
|         | 1986             | 10        | 1,3     | 1,3              | 29,5                  |
|         | 1987             | 15        | 1,9     | 2,0              | 31,5                  |
|         | 1988             | 9         | 1,2     | 1,2              | 32,7                  |
|         | 1989             | 17        | 2,2     | 2,3              | 34,9                  |
|         | 1990             | 14        | 1,8     | 1,9              | 36,8                  |
|         | 1991             | 11        | 1,4     | 1,5              | 38,3                  |
|         | 1992             | 16        | 2,1     | 2,1              | 40,4                  |
|         | 1993             | 8         | 1,0     | 1,1              | 41,5                  |
|         | 1994             | 12        | 1,5     | 1,6              | 43,1                  |
|         | 1995             | 32        | 4,1     | 4,3              | 47,3                  |
|         | 1996             | 30        | 3,9     | 4,0              | 51,3                  |
|         | 1997             | 39        | 5,0     | 5,2              | 56,5                  |
|         | 1998             | 119       | 15,4    | 15,9             | 72,4                  |
|         | 1999             | 66        | 8,5     | 8,8              | 81,2                  |
|         | 2000             | 59        | 7,6     | 7,9              | 89,1                  |
|         | 2001             | 38        | 4,9     | 5,1              | 94,1                  |
|         | 2002             | 44        | 5,7     | 5,9              | 100,0                 |
|         | Total            | 750       | 96,8    | 100,0            |                       |
| Missing | 99 Non renseigné | 25        | 3,2     |                  |                       |
| Total   |                  | 775       | 100,0   |                  |                       |

### II.3. Effectifs déclarés

Le nombre de salariés ainsi que le chiffre d'affaire déclarés par les entreprises enquêtées permettent de se faire une idée sur le poids de l'échantillon qui a été retenu par l'enquête. Le volume de l'emploi déclaré est de 136000. Le chiffre d'affaire global est quant à lui de 183 milliards de dinars. Ces chiffres sont loin d'être négligeables. A titre d'exemple, notre échantillon couvre près de 29% de l'activité de l'industrie manufacturière en termes de chiffre d'affaires et un peu plus de la moitié (50,5%) des effectifs de cette même industrie.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Ce comparatif est établi par référence à l'estimation de ces deux agrégats par les services du ministère de l'industrie en ce qui concerne l'activité de l'industrie manufacturière pour l'année 2001.

## II.4. Secteur économique

Notre échantillon couvre tous les secteurs économiques. La répartition par secteur donne :

- 32.9% dans l'industrie manufacturière ;
- 26.5% dans les services, les transports et communication ;
- 28% dans le BTPH et les matériaux de construction.

Tableau 3 : Nature de l'activité

|         |                                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|------------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1 Agriculture                            | 19        | 2,5     | 2,5           | 2,5                |
|         | 2 Eau et énergie                         | 2         | ,3      | ,3            | 2,7                |
|         | 3 Hydrocarbures                          | 1         | ,1      | ,1            | 2,8                |
|         | 4 Services et travaux publics pétroliers | 6         | ,8      | ,8            | 3,6                |
|         | 5 Mines et carrières                     | 2         | ,3      | ,3            | 3,9                |
|         | 6 ISMME                                  | 70        | 9,0     | 9,1           | 13,0               |
|         | 7 Matériaux de construction              | 55        | 7,1     | 7,1           | 20,1               |
|         | 8 B.T.P.H                                | 163       | 21,0    | 21,1          | 41,2               |
|         | 9 Chimie , caoutchouc, Plastique         | 70        | 9,0     | 9,1           | 50,3               |
|         | 10 Industries agro-alimentaires          | 88        | 11,4    | 11,4          | 61,7               |
|         | 11 Textiles , confection                 | 18        | 2,3     | 2,3           | 64,0               |
|         | 12 Cuirs et chaussures                   | 8         | 1,0     | 1,0           | 65,0               |
|         | 13 Bois , lièges et papiers              | 39        | 5,0     | 5,1           | 70,1               |
|         | 14 Industries diverses                   | 25        | 3,2     | 3,2           | 73,3               |
|         | 15 Transports et Communications          | 21        | 2,7     | 2,7           | 76,0               |
|         | 16 Commerces                             | 105       | 13,5    | 13,6          | 89,6               |
|         | 17 Hôtels, Cafés et restaurants          | 5         | ,6      | ,6            | 90,3               |
|         | 20 Services                              | 75        | 9,7     | 9,7           | 100,0              |
|         | Total                                    | 772       | 99,6    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse                           | 3         | ,4      |               |                    |
| Total   |                                          | 775       | 100,0   |               |                    |

## II.5. Domiciliation bancaire

La quasi totalité (95%) des entreprises interrogées sont domiciliées au niveau des cinq (05) banques publiques. Avec 25% des entreprises, la BNA détient la plus grande part. Elle est suivie de près par la BADR (21%). Les trois banques publiques restantes ( BEA , BDL et le CPA) se placent en troisième position avec des parts presque égales ( 16%) .

Tableau 4 : Domiciliation bancaire

|        |                  | Q.1.1 : Banque |       |       |                   |
|--------|------------------|----------------|-------|-------|-------------------|
|        |                  | Frequen        | Perce | Valid | Cumulati<br>Perce |
| Vali   | BE               | 11             | 15,   | 15,   | 15,               |
|        | BNA              | 19             | 25,   | 25,   | 40,               |
|        | BAD              | 16             | 21,   | 21,   | 61,               |
|        | BDL              | 12             | 16,   | 16,   | 78,               |
|        | CPA              | 12             | 16,   | 16,   | 94,               |
|        | CNEP-            | 2              | ,3    | ,3    | 94,               |
|        | Al Baraka        | 7              | ,9    | ,9    | 95,               |
|        | BCI              | 4              | ,5    | ,5    | 96,               |
|        | Arab Banking     | 1              | ,1    | ,1    | 96,               |
|        | Compagnie<br>des | 1              | ,1    | ,1    | 96,               |
|        | Société Générale | 2              | ,3    | ,3    | 96,               |
|        | Khalifa          | 21             | 2,7   | 2,7   | 99,               |
|        | Mouna            | 1              | ,1    | ,1    | 99,               |
|        | CNMA /           | 3              | ,4    | ,4    | 100,              |
|        | Tota             | 77             | 99,   | 100,  |                   |
| Missin | Non              | 2              | ,3    |       |                   |
| Tota   |                  | 77             | 100,  |       |                   |

L'essentiel des entreprises restantes se concentre au niveau de la banque privée Khalifa Bank avec près de 3% des entreprises interrogées.

Les raisons qui ont guidé le choix de la banque de domiciliation sont diverses. Près de la moitié des entreprises (46%) ne choisissent pas leur banque. Il faut davantage d'information pour interpréter ce résultat. L'argument qui mettrait en avant la centralisation excessive et tatillonne de la tutelle est insuffisant. La société mère peut tout à fait vouloir peser d'un poids important pour améliorer l'attitude de son banquier à son égard. Il s'agit au fait d'entreprises publiques créées dans les années soixante et soixante-dix. 27% d'entre elles ont été créées au lendemain de l'indépendance. Les autres entreprises de cette catégorie, soit 19%, sont domiciliées sur la base de la proximité. Les entreprises restantes (54%) sont libres de leur choix concernant la domiciliation. Celui-ci est motivé pour des considérations de relations personnelles (12,5%) et de renommée de la banque appréciée par la qualité de son service (41,3%).



Tableau 5 : Motivations ayant guidé le choix de la banque

| Qu'est ce qui a motivé votre choix ? |                                            |           |         |               |                    |
|--------------------------------------|--------------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                                      |                                            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                                | Affectation de la tutelle                  | 183       | 23,6    | 27,3          | 27,3               |
|                                      | Relations personnelles                     | 84        | 10,8    | 12,5          | 39,9               |
|                                      | Renommée de la banque / Qualité de service | 277       | 35,7    | 41,3          | 81,2               |
|                                      | Aucun choix                                | 126       | 16,3    | 18,8          | 100,0              |
|                                      | Total                                      | 670       | 86,5    | 100,0         |                    |
| Missing                              | Non réponse                                | 80        | 10,3    |               |                    |
|                                      | System                                     | 25        | 3,2     |               |                    |
|                                      | Total                                      | 105       | 13,5    |               |                    |
| Total                                |                                            | 775       | 100,0   |               |                    |

La question concernant le choix entre le « label » banque ou l'agence éclaire davantage sur les motivations réelles des chefs d'entreprise. Les résultats suivants permettent de mieux saisir les réponses à la question précédente. Dans 53% des cas, le chef d'entreprise se contente de l'agence la plus proche.

Tableau 6 : Choix entre la banque et l'agence

Q2 : Est-ce que vous choisissez l'agence ou la banque ?

|         |                         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | L'Agence                | 383       | 49,4    | 52,8          | 52,8               |
|         | La Banque               | 342       | 44,1    | 47,2          | 100,0              |
|         | Total                   | 725       | 93,5    | 100,0         |                    |
| Missing | Non renseigné / Non cor | 48        | 6,2     |               |                    |
|         | System                  | 2         | ,3      |               |                    |
|         | Total                   | 50        | 6,5     |               |                    |
| Total   |                         | 775       | 100,0   |               |                    |

L'analyse des raisons de ce choix pourrait faire apparaître que l'agence est préférée du fait de sa proximité. Cette dernière renvoie aux relations personnelles qui peuvent être tissées entre l'entreprise et la banque ( $\approx 62\%$  des cas). Concernant la banque, l'essentiel de la motivation tient à la qualité du service et de la renommée ( $67\%$  des cas).

Tableau 7 : Motivation du choix entre la banque et l'agence.

isons de choix entre l'agence ou la banque \* Q2 : Est-ce que vous choisissez l'agence ou la banque ? Crosstabulation

| Count                                        |                                           | Q2 : Est-ce que vous choisissez l'agence ou la banque ? |           |       |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------|-------|
|                                              |                                           | L'Agence                                                | La Banque | Total |
| Raisons de choix entre l'agence ou la banque | Proximité                                 | 119                                                     | 14        | 133   |
|                                              | Qualité de service / Accueil / Expérience | 72                                                      | 142       | 214   |
|                                              | Relations personnelles                    | 30                                                      | 15        | 45    |
|                                              | Autres                                    | 23                                                      | 40        | 63    |
| Total                                        |                                           | 244                                                     | 211       | 455   |

### III. Qualité des services bancaires de base

Cette rubrique est appréciée à travers les questions 5 et 6 qui nous permettent de quantifier les délais nécessaires pour obtenir un carnet de chèque et opérer un virement de compte à compte. Pour le premier aspect, il faudrait en moyenne un peu plus de 14 jours pour recevoir son carnet de chèques. Cette moyenne peut atteindre les trois semaines pour la clientèle du CPA. Parmi les banques publiques, c'est la BADR qui est la plus prompte à répondre à la demande de son client ( $\approx 9$  jours). Elle reste, cependant, loin derrière Khalifa Bank qui remet un chéquier à son client en moins de 2 jours. La comparaison banques privées / banques publiques concernant cet aspect donne un différentiel de 1 à 2. Il faut près de 07 jours pour obtenir un carnet d'une banque privée alors qu'il en faut 15 pour l'obtenir d'une banque publique.

Les entreprises publiques mettent plus de temps pour obtenir leur chéquier. Ce résultat est à lier avec le précédent. Etant domiciliées majoritairement dans le secteur bancaire public, elles doivent attendre un peu plus longtemps que les entreprises privées pour recevoir leur chéquier.

Tableau 8 : Temps moyens pour recevoir un chéquier réparti par banque

**Report**

Q5 Q.5 : Temps nécessaire pour recevoir son carnet de chèques ( en jours)

| BANQUE1 | Q.1.1 : Banque 1 :                  | Mean   | N   | Std.<br>Deviation |
|---------|-------------------------------------|--------|-----|-------------------|
| 1       | BEA                                 | 16,40  | 114 | 23,31             |
| 2       | BNA                                 | 15,21  | 179 | 20,37             |
| 3       | BADR                                | 8,70   | 149 | 16,70             |
| 4       | BDL                                 | 18,06  | 123 | 32,02             |
| 5       | CPA                                 | 20,27  | 120 | 24,55             |
| 6       | CNEP-Banque                         | 11,00  | 2   | 5,66              |
| 7       | Al Baraka Algérie                   | 13,00  | 7   | 12,54             |
| 8       | BCIA                                | 4,67   | 3   | 4,73              |
| 9       | Arab Banking Corporation            | 2,00   | 1   | ,                 |
| 10      | Compagnie algérienne<br>des banques | 1,00   | 1   | ,                 |
| 12      | Société Générale Algérie            | 16,00  | 2   | 19,80             |
| 15      | Khalifa Bank                        | 1,61   | 18  | 2,12              |
| 19      | Mouna Bank                          | 2,00   | 1   | ,                 |
| 20      | CNMA / CRMA                         | 150,00 | 1   | ,                 |
| Total   |                                     | 15,10  | 721 | 23,80             |

La question des virements bancaires est importante. Le temps d'exécution des paiements participe à la vitesse de circulation des flux. Les opérateurs peuvent être très sensibles à cette vitesse. On peut supposer, en conséquence, que plus le temps est long et plus les transactions auront tendance à se réaliser selon le mode informel. Cela est particulièrement vrai pour la petite entreprise privée dont les problèmes de trésorerie peuvent être ressentis au jour le jour.

Le temps moyen que doit attendre une entreprise pour voir son compte crédité est de 17 jours, soit légèrement supérieur à celui de la délivrance d'un carnet de chèques. Les différences entre banques ne sont pas importantes. Cette proximité des délais peut être expliquée par l'interdépendance entre les différentes banques pour exécuter ce genre d'opération.

Les intentions des autorités publiques à amorcer un nouveau souffle à la réforme bancaire ne donnent toujours pas de résultats sur le terrain.

Tableau 9 : Temps moyen pour un virement bancaire réparti  
par banque

**Report**

Q6 Q.6 : Temps nécessaire pour un virement bancaire ( en jours)

| BANQUE1 | Q.1.1 : Banque 1 :                  | Mean  | N   | Std.<br>Deviation |
|---------|-------------------------------------|-------|-----|-------------------|
| 1       | BEA                                 | 18,82 | 107 | 24,06             |
| 2       | BNA                                 | 16,44 | 168 | 16,96             |
| 3       | BADR                                | 16,52 | 138 | 27,96             |
| 4       | BDL                                 | 15,50 | 119 | 16,82             |
| 5       | CPA                                 | 18,43 | 112 | 16,81             |
| 6       | CNEP-Banque                         | 1,00  | 2   | 1,41              |
| 7       | Al Baraka Algérie                   | 20,67 | 6   | 25,36             |
| 8       | BCIA                                | 12,50 | 4   | 12,01             |
| 9       | Arab Banking Corporation            | 30,00 | 1   | ,                 |
| 10      | Compagnie algérienne<br>des banques | 15,00 | 1   | ,                 |
| 12      | Société Générale Algérie            | 15,00 | 1   | ,                 |
| 15      | Khalifa Bank                        | 27,95 | 19  | 40,83             |
| 19      | Mouna Bank                          | 3,00  | 1   | ,                 |
| 20      | CNMA / CRMA                         | 13,33 | 3   | 11,55             |
| Total   |                                     | 17,26 | 682 | 21,66             |

Un nombre important d'entreprises nous ont déclaré qu'il existe en vérité trois délais pour ce genre d'opérations. Le premier délai concerne les virements effectués entre les agences d'une même banque et dans la même localité ou wilaya. Il varie, en général, entre 01 et 03 jours. Un deuxième, ne dépassant pas 01 semaine, concerne les virements effectués entre deux agences affiliées à 02 banques différentes et situées dans la même localité. Enfin, le troisième délai, relevé par notre enquête, concerne les virements effectués entre des agences situées dans des localités différentes et appartenant à des banques différentes.

Il serait intéressant de comparer ces chiffres avec ceux d'autres pays dont la situation économique est proche de celle de l'Algérie ainsi qu'avec ceux des pays développés. La mise en réseau, l'élément humain, le management etc... sont autant d'axes d'investigation.

Un effort a été mis en place récemment avec la signature d'un accord entre la SIB (société interbancaire) et l'AME (filiale ANEP) pour réduire les délais d'acheminement du courrier. Désormais, les délais devront être de l'ordre de 2 à 3 jours. Une telle éventualité constitue une avancée très importante pour l'exécution des opérations bancaire et la circulation des biens et service en conséquence. Par ailleurs, la mise en place d'un courrier électronique via un réseau interbancaire est envisagée d'ici 2005. Le délai moyen pour acheminer actuellement un courrier varie de 3 semaine à 02 mois.

D'autre part, l'utilisation de chèque comme moyen de paiement et son développement, constitue le cheval de bataille de la réforme bancaire. Le but affiché est de rendre la part de la monnaie scripturale plus de 50% de la masse monétaire, estimée maintenant à presque de 20 % dans les meilleurs des cas.



#### IV. Gestion des demandes de crédit

Le but du questionnaire est de saisir le « degré » de bureaucratie du système bancaire algérien, le mode et la qualité de la communication que les banques établissent avec leurs clientèles. Le but serait d'isoler les raisons systémiques de celles qui relèvent des banques elles mêmes.

Dans un premier couple de questions , il est demandé à l'entrepreneur de donner une estimation du temps qu' il consacre à réunir les pièces d'une demande de crédit à des fins d'exploitation et d'investissement. Le temps dépensé pour réunir un dossier de crédit d'exploitation ou d'investissement permet de saisir le degré d'encouragement fait par l'environnement de l'entreprise à l'acte de production de biens et services. Les banques sont partie prenante de cet environnement . Leur mission consiste à informer efficacement leurs clientèles de telle manière que celles-ci puissent prendre réunir le dossier dans les meilleurs délais.

##### IV.1. Délai pour réunir les pièces composant une demande de crédit

Le temps requis pour réunir les pièces du dossier pour une demande de crédit d'exploitation est très variable. Il va de 1 à 180 jours. Un investisseur potentiel mettra en moyenne un peu plus d'un mois (33 jours) pour réunir les pièces accompagnant une demande de crédit d'exploitation.

Tableau 10 : Temps moyen pour réunir les pièces d'une demande de crédit d'exploitation réparti par banque

| Report                                                                                            |       |     |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|----------------|
| Q.3.1. Temps nécessaire pour réunir les pièces d'une demande de crédit d'exploitation ( en jours) |       |     |                |
| Q.1.1 : Banque 1 :                                                                                | Mean  | N   | Std. Deviation |
| BEA                                                                                               | 32,37 | 71  | 36,83          |
| BNA                                                                                               | 31,19 | 135 | 39,08          |
| BADR                                                                                              | 43,37 | 73  | 42,50          |
| BDL                                                                                               | 28,89 | 89  | 31,80          |
| CPA                                                                                               | 33,56 | 80  | 34,21          |
| Al Baraka Algérie                                                                                 | 28,33 | 6   | 30,28          |
| BCIA                                                                                              | 58,25 | 4   | 82,00          |
| Arab Banking Corporation                                                                          | 30,00 | 1   | ,              |
| Compagnie algérienne des banques                                                                  | 7,00  | 1   | ,              |
| Khalifa Bank                                                                                      | 28,00 | 12  | 48,22          |
| Mouna Bank                                                                                        | 30,00 | 1   | ,              |
| CNMA / CRMA                                                                                       | 30,00 | 2   | ,00            |
| Total                                                                                             | 33,25 | 475 | 37,73          |

Cette moyenne globale est tirée vers le haut par le temps moyen que mettent les investisseurs domiciliés à la BADR (44 jours ) et vers le bas par celui que mettent les entreprises logées à la BDL et à Khalifa Bank (28 jours). Le poids de cette dernière est accessoire compte tenu du nombre de domiciliation. L'éclatement de la moyenne fait apparaître les dispersions suivantes concernant le temps consacré à la réunion des pièces du dossier :

- 46% des 465 entreprises ayant répondu à la question mettent moins de 15 jours pour réunir les pièces de ce dossier ;
- 45 jours et un peu plus de 02 mois sont respectivement nécessaires pour 20% et 13% des entreprises ayant répondu à la question ;
- dans 79% des cas, il faut moins de 40 jours pour réunir le dossier.

Les entreprises du secteur privé mettent 36 jours en moyenne pour réunir les pièces du dossier contre 29 pour les entreprises du secteur public. Cette différence d'une semaine pourrait s'expliquer par l'existence des nouvelles entreprises privées de petite taille ne disposant pas de services affectés à ce genre d'opération.

Nous nous sommes procurés la liste des pièces nécessaires à fournir pour déposer une demande de crédit d'exploitation au niveau de trois banques publiques. Cela nous permettra de faire la part des choses concernant la lourdeur du dossier et le temps que mettent les entreprises pour réagir. Nous avons regroupé dans le tableau ci-dessous le nombre et la nature des pièces qui sont demandées par ces trois banques.

Il apparaît clairement au vu du tableau ci-dessous qu'on mettra plus de temps à réunir les pièces d'une demande d'un crédit d'exploitation si l'on est domiciliée à la BADR que dans une autre banque.

**Tableau comparatif des pièces constitutives d'une demande d'un crédit d'exploitation**

| BEA                                             | BADR                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trois derniers bilans. Exploitation (sic)       | <b>DOCUMENTS ADMINISTRATIFS ET JURIDIQUES</b>                                                                                                   |
| Bilan clôture                                   | Demande signée par une personne habilitée à engager l'entreprise                                                                                |
| Bilan et TCR prévisionnels                      | Copie certifiée conforme du registre de commerce                                                                                                |
| Plan de trésorerie prévisionnelle par trimestre | Copie certifiée conforme des statuts pour les personnes morales                                                                                 |
| Rapport d'activité                              | Délibération des associés autorisant le gérant à contracter des emprunts bancaires (si cette disposition n' est pas prévue dans les statuts).   |
| Rapport du commissaire aux comptes              | Copie légalisée du Bulletin Officiel des Annonces Légales (BOAL).                                                                               |
|                                                 | Copie légalisée du titre de propriété ou du bail de location des locaux à usage professionnel.                                                  |
|                                                 | Copie de l' autorisation spécifique ou agrément (pour les professions libérales ...).                                                           |
|                                                 | <b>DOCUMENTS COMPTABLES ET FINANCIERS</b>                                                                                                       |
|                                                 | Trois (3) derniers bilans et annexes des exercices signés par l' entreprise.                                                                    |
|                                                 | Bilan de clôture de l' exercice en cours.                                                                                                       |
|                                                 | Bilan prévisionnel de l' exercice à financer.                                                                                                   |
|                                                 | Budget prévisionnel de l' exercice à financer.                                                                                                  |
|                                                 | Tableau des comptes de résultats (TCR) prévisionnel de l' exercice à financer.                                                                  |
|                                                 | Plan de financement de l' exercice à financer.                                                                                                  |
|                                                 | Plan de trésorerie de l' exercice à financer.                                                                                                   |
|                                                 | Pour les sociétés de capitaux (SPA, SARL), le rapport du commissaire aux comptes et la résolution de l' assemblée des actionnaires sont exigés. |
|                                                 | Pour les sociétés de personnes (SNC), les bilans doivent être signés par un comptable agréé.                                                    |
|                                                 | Pour les entreprises en démarrage, il y a lieu de fournir le bilan d' ouverture.                                                                |
|                                                 | <b>DOCUMENTS FISCAUX ET PARAFISCAUX</b>                                                                                                         |
|                                                 | Pièces fiscales et parafiscales récentes et apurées (moins de 3 mois).                                                                          |

Il faut davantage de temps pour réunir les pièces d'une demande de crédit d'investissement que celui consacré au crédit d'exploitation. Le temps moyen est d'environ 50 jours. L'écart, selon les différentes banques est cependant très important. La moyenne par banque est la plus élevée pour la clientèle de la BADR (61 jours). La clientèle de la BDL attend 42 jours, soit 20 de moins que la clientèle de la BADR. Cette moyenne atteint son maximum toujours au niveau de la BADR (61 jours). Il faut 45 jours environ pour introduire une demande de crédit d'investissement auprès de la BNA et de la BEA. Les mêmes démarches auprès du CPA requièrent 54 jours.

**Tableau 11 : Temps moyen pour réunir les pièces d'une demande de crédit d'investissement  
réparti par banque**

| <b>Report</b>                                                                                       |              |            |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|----------------|
| Q.3.2. Temps nécessaire pour réunir les pièces d'une demande de crédit d'investissement ( en jours) |              |            |                |
| Q.1.1 : Banque 1 :                                                                                  | Mean         | N          | Std. Deviation |
| BEA                                                                                                 | 45,50        | 56         | 41,82          |
| BNA                                                                                                 | 45,73        | 102        | 47,70          |
| BADR                                                                                                | 61,12        | 75         | 49,18          |
| BDL                                                                                                 | 42,40        | 78         | 38,21          |
| CPA                                                                                                 | 53,99        | 68         | 43,81          |
| CNEP-Banque                                                                                         | 30,00        | 1          | ,              |
| Al Baraka Algérie                                                                                   | 28,67        | 6          | 30,96          |
| BCIA                                                                                                | 65,00        | 3          | 43,30          |
| Arab Banking Corporation                                                                            | 90,00        | 1          | ,              |
| Compagnie algérienne des banques                                                                    | 7,00         | 1          | ,              |
| Société Générale Algérie                                                                            | 30,00        | 1          | ,              |
| Khalifa Bank                                                                                        | 48,62        | 8          | 58,87          |
| Mouna Bank                                                                                          | 30,00        | 1          | ,              |
| CNMA / CRMA                                                                                         | 30,00        | 2          | ,00            |
| <b>Total</b>                                                                                        | <b>49,07</b> | <b>403</b> | <b>44,75</b>   |

Toujours dans le même ordre d'idée , nous avons dressé un deuxième tableau qui établit un comparatif des pièces demandées par les différentes banques pour une demande d'un crédit d'investissement. Le comparatif a donné le tableau suivant qui suit.

Sur 399 entreprises ayant introduit une demande de crédit d'investissement, seules deux (02) entreprises se sont adressées aux banques privées. Aussi à ce niveau , on remarque aisément qu'une demande de crédit d'investissement adressée à la BADR mettra plus de temps à être finalisée que chez d'autres banques.



## Pièces constitutives d'une demande d'un crédit d'investissement

| BNA                                                                                                                                                                                                                                                      | BADR                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Présentation de l'investisseur                                                                                                                                                                                                                           | <b>DOCUMENTS ADMINISTRATIFS ET JURIDIQUES</b>                                                                                                                                   |
| Etude de marché                                                                                                                                                                                                                                          | Demande signée par une personne habilitée à engager l'entreprise.                                                                                                               |
| Description technique du projet                                                                                                                                                                                                                          | Copie légalisée des statuts pour les personnes morales.                                                                                                                         |
| Coût du projet                                                                                                                                                                                                                                           | Délibération des associés autorisant le gérant à contracter des emprunts bancaires (si cette disposition n'est pas prévue dans les statuts).                                    |
| Aspect financier du projet                                                                                                                                                                                                                               | Copie légalisée du registre de commerce ou toute autre autorisation ou agrément d'exercice.                                                                                     |
| -Analyse de la rentabilité financière de l'investissement                                                                                                                                                                                                | Copie légalisée du Bulletin Officiel des Annonces Légales (BOAL).                                                                                                               |
| Garanties proposées par le promoteur dans le cadre de ce projet.                                                                                                                                                                                         | Copie légalisée du titre de propriété ou du bail de location.                                                                                                                   |
| Etude technico-économique complète du projet                                                                                                                                                                                                             | Délibération du conseil d'administration autorisant l'investissement pour les Entreprises Publiques Economiques (EPE).                                                          |
| - Copie de la déclaration d'investissement adressée au Ministère de la PME ou à L'APSI (Agence de Promotion et de Soutien et de Suivi des Investissements) accompagnée éventuellement de la décision d'octroi d'avantages du dit-Ministère ou de l'APSI. | <b>DOCUMENTS COMPTABLES ET FISCAUX</b>                                                                                                                                          |
| - autres documents relatifs aux apports des actionnaires ou promoteurs, aux partenaires (crédit consortial), crédits extérieurs etc...                                                                                                                   | Bilans définitifs et TCR, y compris les annexes réglementaires des trois (3) derniers exercices clos, signés par une personne habilitée, pour les entreprises en activité.      |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | Bilans et TCR prévisionnels signés, étalés sur une durée de cinq (5) années.                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | Pièces fiscales et parafiscales récentes (moins de 3 mois) apurées pour les entreprises en activités et la déclaration d'existence pour les personnes n'ayant pas encore exercé |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>DOCUMENTS ECONOMIQUES ET FINANCIERS</b>                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | Etude technico-économique du projet.                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | Factures pro forma et/ou contrats commerciaux récents pour les équipements à acquérir.                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | Etat descriptif et estimatif des travaux réalisés, établi par un bureau d'études agréé dans le cadre du projet.                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | Tout justificatif des dépenses déjà réalisées dans le cadre du projet.                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | Devis estimatif des travaux restant à réaliser, établi par un bureau d'études agréé.                                                                                            |

## IV.2.Délai de réponse

Pour apprécier le degré de réaction des banques face aux demandes qui leur sont adressées, nous avons demandé aux chefs d'entreprises de nous donner une estimation du temps qu'ils ont attendu pour avoir une réponse à leur demande. Il faut attendre en moyenne trois (03) mois pour recevoir une réponse ( 89 jours). L'éclatement de la moyenne donne les chiffres suivants :

- plus de 57% des entreprises doivent attendre plus de 01 mois pour recevoir une réponse ;
- ce temps d'attente est de plus de 02 mois dans 42% des cas et de 03 mois dans plus de 24% des cas ;

- notons ,enfin, que près de 21% des entreprises doivent patienter plus de 04 mois avant de recevoir une réponse de leur banque.

La banque la plus lente à répondre est le CPA avec près de trois mois et trois semaines d'attente ( 107 jours) suivie de près par la BADR avec un peu plus de trois mois (92 jours). La banque la plus prompte à répondre est la BEA avec 71 jours d'attente soit deux mois et dix jours et 22 jours de moins que le temps moyen. Cette meilleure capacité de traitement de la demande de la clientèle pourrait trouver son explication dans un effet Sonatrach dont le compte est domicilié dans cette banque.

La comparaison concernant le délai de réponse à la demande de crédit d'exploitation selon qu'elle soit adressée à une banque publique ou privée est peu significative. Le nombre de demandes adressées aux banques privées est très faible par rapport au nombre total de demandes. Sur les 435 demandes, seules 23 concernent ces dernières dont 06 pour Al Baraka Algérie et 12 pour Khalifa Bank.

Le délai de réponse à une demande de crédit d'exploitation est discriminatoire selon qu'il s'agisse des entreprises du secteur public ou celles du secteur privé. L'entreprise du secteur public attend en moyenne 67.7 jours avant d'avoir une réponse. L'entreprise privée doit attendre 102,5 jours, soit 52% de plus (près de 05 semaines de plus) que son homologue public. A ce niveau d'investigation, il est difficile d'identifier les facteurs qui fondent cette discrimination.

Il faut attendre en moyenne 133 jours pour recevoir une réponse à une demande de crédit d'investissement, soit 44 jours de plus que pour un crédit d'exploitation. Le délai est très variable. Seules 27 % des entreprises ayant répondu attendent moins de 01 mois pour obtenir une réponse. 40% doivent patienter plus de 04 mois avant de recevoir une réponse de leur banque. Un délai de 06 mois est requis pour près de 20% des entreprises.

Le délai de réponse est très variable selon les banques. Ce délai varie de 99 jours à 166 jours si l'on ne considère que les cinq (05) banques publiques (BEA, BNA, BADR, BDL et CPA) qui reçoivent l'essentiel des demandes de crédit d'investissement. La BEA, probablement pour les mêmes raisons que nous avons suggérées concernant le crédit d'exploitation, développe une capacité de traitement relativement plus élevée que ses consœurs. Le CPA effectue cette opération avec 09 semaines de plus. Il faut 148.5 jours pour la BADR et 115 pour la BDL.

La répartition du traitement des demandes entre banques publiques et banques privées montre un différentiel d'efficacité très important au profit de ces dernières qui ne mettent que 70 jours pour donner une réponse à leur clientèle contre 137 jours pour les banques premières, soit près du double.

Le phénomène de discrimination peut être important lorsqu'on considère le temps global. L'entreprise du secteur privé doit attendre 05 mois avant d'obtenir une réponse contre 03 mois et 08 jours pour l'entreprise publique. Cette différence est très élevée. La préparation de la demande et l'attente de la réponse dans le cas des entreprises défavorisées peuvent faire varier d'une manière décisive la décision d'investir.



### IV.3.Délai cumulé

En cumulant les délais, on peut avoir une idée sur le temps global que doit consacrer une entreprise à attendre une réponse à sa demande de crédit à partir du moment qu'elle commence à réunir les pièces du dossier demandé par la banque. Selon le tableau ci-dessous, il faut quatre mois en moyenne pour connaître le sort d'une demande d'un crédit d'exploitation et près de six mois pour un crédit d'investissement.

Tableau 12 : Comparaison du temps global moyen pour recevoir une réponse à une demande de crédit d'exploitation et un crédit d'investissement

| Report                           |                                                      |                                                  |
|----------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Mean                             |                                                      |                                                  |
|                                  | Temps global mis pour avoir un crédit d'exploitation | Temps global mis pour un crédit d'investissement |
| Q.1.1 : Banque 1 :               |                                                      |                                                  |
| BEA                              | 100,36                                               | 147,02                                           |
| BNA                              | 115,25                                               | 176,20                                           |
| BADR                             | 119,03                                               | 204,09                                           |
| BDL                              | 113,18                                               | 168,25                                           |
| CPA                              | 139,93                                               | 222,81                                           |
| CNEP-Banque                      |                                                      | 90,00                                            |
| Al Baraka Algérie                | 105,83                                               | 97,17                                            |
| BCIA                             | 17,50                                                | 102,50                                           |
| Arab Banking Corporation         | 37,00                                                | 97,00                                            |
| Compagnie algérienne des banques | 37,00                                                | 37,00                                            |
| Société Générale Algérie         |                                                      | 120,00                                           |
| Khalifa Bank                     | 103,67                                               | 116,75                                           |
| Mouna Bank                       | 90,00                                                | 90,00                                            |
| CNMA / CRMA                      | 240,00                                               | 240,00                                           |
| Total                            | 116,72                                               | 179,59                                           |

Seules 15% pour des entreprises ayant répondu à la question arrivent à obtenir une réponse à leur demande de crédit d'exploitation dans un délai inférieur à 01 mois. Ce délai est porté à plus de 02 mois pour 60% d'entre elles, à plus de 03 pour 47%. 20% des entreprises, proportion non négligeable, doivent attendre plus de 06 mois.

Concernant le crédit d'investissement, le délai global se présente de la manière suivante :

- 6% des entreprises attendent moins de 01 mois ;
- près de 80 % attendent plus de 02 mois ;
  - 67% attendent plus de 03 mois ;
  - 36% attendent plus de 06 mois ;
  - 22.5% attendent plus de 08 mois.

Le CPA est la banque « la plus lente ». Il faut près de 04mois et demi pour un crédit d'exploitation et près de 07 mois et demi pour un crédit d'investissement. Les meilleurs

scores sont enregistrés au niveau de la BEA avec respectivement 100 jours pour un crédit d'exploitation et près de 150 jours pour un crédit d'investissement. Les différences sont importantes. Seule un intérêt porté à la politique de crédit des différentes banques pourrait aider à expliquer ce différentiel.

Ces résultats nous interrogent sur le délai qu'il faut pour financer l'achat des biens et services dans le cas d'une réponse positive. La mise en place du crédit, les formalités d'achat sur le marché national ou d'importation et le transfert vers l'étranger dans ce dernier cas demandent un délai supplémentaire qui serait intéressant à connaître afin d'avoir une image complète sur « le parcours du combattant ». Quel délai moyen faut-il pour la mise en place d'un investissement. Ce délai ne doit pas laisser indifférents les entreprises ainsi que les investisseurs potentiels quant au choix du secteur. L'autofinancement, l'apport de la banque ainsi que le délai de récupération sont des variables maîtresses à la prise de décision en matière d'investissement. Les entreprises privées ainsi que les investisseurs potentiels sont objectivement poussés vers l'économie informelle où le volume de l'investissement et les délais de récupération ne sont pas importants

## V. Degré de recours des entreprises aux financements bancaires

Les taux de réponse concernant le recours aux crédits d'exploitation et d'investissement sont respectivement de 47 et 46%. Ce financement entre à concurrence de 35% environ pour une activité d'exploitation et un peu plus de 43% pour un projet d'investissement.

Le crédit d'exploitation n'entre qu'à concurrence de 24.5% dans l'activité d'exploitation si l'on ne considère que les entreprises qui ont déclaré leurs effectifs. 27% des entreprises déclarent ne pas recourir au crédit d'exploitation. En effet, pour le financement, 5% d'entre elles y recourent dans une fourchette allant de 1 à 10%. 49% des entreprises ayant répondu à la question déclarent utiliser le crédit d'exploitation selon une proportion supérieure à 10%. Pour 16% d'entre elles seulement, le crédit d'exploitation entre pour 50% et plus dans l'activité d'exploitation.

La taille semble jouer un rôle déterminant dans le recours au financement bancaire. Plus l'entreprise est grande, plus elle demande de crédits. Nous constatons paradoxalement que les entreprises de 01 à 10 salariés ont relativement plus recours au crédit d'exploitation que les entreprises employant entre 11 et 100 salariés. La tendance ne s'inverse qu'à partir de la taille immédiatement supérieure. L'explication la plus plausible consisterait dans le fait que les entreprises de 01 à 10 salariés activent dans le secteur des services en général et ceux liés au commerce de l'importation. Il est très probable que leur solvabilité au sens bancaire est plus importante ; ce qui leur donne un meilleur accès au crédit.

Les PME-PMI semblent être les plus vulnérables dans l'environnement bancaire algérien. Il s'agit d'un résultat paradoxal compte tenu de la volonté affichée par les pouvoirs publics de promouvoir ce type d'entreprises. Cela est d'autant plus paradoxal que les banques peuvent accompagner plus facilement les PME PMI compte tenu du volume de leurs investissements tant sur le plan du financement que le délai de récupération et donc de remboursement.

✓ L'analyse par secteur juridique montre que le secteur public a plus recours au financement bancaire que le secteur privé. Les chiffres s'y rapportant sont de 38,5% pour l'exploitation et de 50% pour l'investissement dans le premier cas et de 32% et 41% dans le second. Ces



7) résultats sont conformes à la répartition des crédits à l'économie entre secteurs privé et public. Il est de plus en plus difficile de parler d'effet d'éviction.

L'analyse des résultats par banque montre que les entreprises domiciliées à la BEA ont plus recours aux crédits que les autres avec respectivement 39% pour une activité d'exploitation et 51% pour une activité d'investissement.

La faiblesse du financement bancaire est plus importante si l'on assimile les non réponses à un non recours au financement. Dans ce cas de figure, le recours au financement externe n'intervient qu'à raison de 25% dans l'exploitation et 30% dans l'investissement. Ces taux sont très faibles. Ils révèlent la faible bancarisation de l'économie algérienne. Cette faiblesse met en évidence des problèmes plus structurels dont il est difficile de préciser la nature à ce stade de la recherche. Il est cependant difficile d'éviter de faire certaines hypothèses que suggère la réalité apparente. Le renforcement de l'économie informelle est certainement la plus forte de ces hypothèses. Dans ce cas, il est clair que les entreprises qui ne déclarent pas le résultat de leur activité ou qui n'en déclarent qu'une partie auront tendance à éviter le système bancaire car il constitue un contrôle à posteriori. A cela vient s'ajouter le statut de la propriété qui reste encore dans le giron familial quand il s'agit des petites entreprises. L'épargne familiale est largement préférée à l'épargne intermédiée. Des considérations religieuses concernant le taux d'intérêt peuvent entrer en ligne de compte. La lourdeur des services bancaires pour traiter la demande de la clientèle constitue un frein sans doute important. L'inexistence d'un marché de capitaux à risque est une caractéristique majeure du marché financier algérien quand on aborde la question du financement de l'investissement. N'étant pas configurées pour prendre des risques, les banques préfèrent s'orienter vers des marchés lucratifs et moins risqués.

Tableau 13 : Crédit d'exploitation et d'investissement : comparaison des parts moyennes .

| Report                      |                                                                                  |                                                                                    |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Mean                        |                                                                                  |                                                                                    |
|                             | Q71 Q.7.1.<br>: Part du<br>crédit pour<br>une activité<br>d'exploitatio<br>n (%) | Q72 Q.7.2.<br>: Part du<br>crédit pour<br>une activité<br>d'investisse<br>ment (%) |
| BANQUE1 Q.1.1 : Banque 1    |                                                                                  |                                                                                    |
| 1 BEA                       | 38,70                                                                            | 51,20                                                                              |
| 2 BNA                       | 36,43                                                                            | 46,20                                                                              |
| 3 BADR                      | 26,92                                                                            | 39,77                                                                              |
| 4 BDL                       | 34,97                                                                            | 36,11                                                                              |
| 5 CPA                       | 33,23                                                                            | 40,64                                                                              |
| 6 CNEP-Banque               |                                                                                  | 70,00                                                                              |
| 7 Al Baraka Algérie         | 35,00                                                                            | 42,67                                                                              |
| 8 BCIA                      | 12,00                                                                            | 63,33                                                                              |
| 9 Arab Banking              |                                                                                  | 60,00                                                                              |
| 10 Compagnie<br>des banques |                                                                                  | 20,00                                                                              |
| 12 Société Générale         |                                                                                  | 50,00                                                                              |
| 15 Khalifa                  | 33,33                                                                            | 41,00                                                                              |
| 20 CNMA / CRMA              | 50,00                                                                            |                                                                                    |
| Total                       | 34,50                                                                            | 43,36                                                                              |

Tableau 14 : Crédit d'exploitation et d'investissement : comparaison des parts moyennes

| Report                 |                                                                                  |                                                                                    |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Mean                   |                                                                                  |                                                                                    |
|                        | Q71 Q.7.1.<br>: Part du<br>crédit pour<br>une activité<br>d'exploitatio<br>n (%) | Q72 Q.7.2.<br>: Part du<br>crédit pour<br>une activité<br>d'investisse<br>ment (%) |
| SJ Secteur juridique : |                                                                                  |                                                                                    |
| 1 Public               | 38,53                                                                            | 50,08                                                                              |
| 2 Privé                | 32,01                                                                            | 41,04                                                                              |
| Total                  | 34,50                                                                            | 43,46                                                                              |

La question 10 (tableau n°15) permet de préciser un peu plus le degré de recours des entreprises à leurs banques pour leurs besoins financiers. Seule une légère majorité d'entreprises (56%) a prévu de recourir aux banques pour le montage financier de leur projet d'investissement. Cette moyenne est légèrement tirée vers le haut par les entreprises du secteur privé. Elles ont dans 58 % des cas envisagé un crédit contre 53% seulement pour celles du secteur public. Est-il possible de conclure à un meilleur dynamisme du secteur privé à la lecture de ces seules chiffres ?

Tableau 15 : Entreprises ayant demandé un crédit.

| Q10 Q.10 : Avez-vous demandé un crédit à votre banque ces trois dernières années ? |                |           |         |               |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                                                                                    |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                                                                              | 1 Oui          | 416       | 53,7    | 55,8          | 55,8               |
|                                                                                    | 2 Non          | 329       | 42,5    | 44,2          | 100,0              |
|                                                                                    | Total          | 745       | 96,1    | 100,0         |                    |
| Missing                                                                            | 99 Non réponse | 28        | 3,6     |               |                    |
|                                                                                    | System         | 2         | ,3      |               |                    |
|                                                                                    | Total          | 30        | 3,9     |               |                    |
| Total                                                                              |                | 775       | 100,0   |               |                    |

C'est le critère de la taille qui semble expliquer la demande de crédit sur les 03 dernières années (seules les entreprises ayant déclaré leurs effectifs sont prises en considération). La demande émanant des PME semble être relativement plus importante que celle émanant des entreprises employant entre 101 et 500 salariés. Il est difficile d'interpréter correctement ces chiffres sans recourir à d'autres informations. Les entreprises importantes par le critère du nombre d'emploi appartiennent en général au secteur public. Le non recours au financement permet d'envisager deux hypothèses. La première consiste à penser qu'elles disposeraient de capacités d'autofinancement suffisantes si bien qu'elles n'ont pas besoin de l'apport des banques. L'autre plus pessimiste mais non loin de la réalité de nombreuses entreprises consisterait à penser qu'elles ne sont pas bancables au vu de leurs situation financière et de trésorerie. Elles continuent encore à subir les effets de l'économie d'endettement et des pertes de change qui font d'elles des débiteurs insolubles. Il s'agit d'une question importante qu'il faudra préciser ultérieurement.

Dans 66% des cas, les demandes de crédit au cours des 03 dernières années ont été satisfaites.

**Tableau 16 : Réponse de la banque aux  
Demandes de crédits.**

Q10 Q.10 : Avez-vous demandé un crédit à votre banque ces trois dernières années ? \* Q11 Q.11 : Si oui , quelle a été la réponse de votre banque ?  
Crosstabulation

| % within Q10 Q.10 : Avez-vous demandé un crédit à votre banque ces trois dernières années ? |       |                                                               |            |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|                                                                                             |       | Q11 Q.11 : Si oui , quelle a été la réponse de votre banque ? |            |               |
|                                                                                             |       | 1 Négative                                                    | 2 Positive | 3 En instance |
| Q10 Q.10 : Avez-vous demandé un crédit à votre banque ces trois dernières années ?          | 1 Oui |                                                               |            | Total         |
|                                                                                             |       | 33,7%                                                         | 66,1%      | ,3%           |
| Total                                                                                       |       | 33,7%                                                         | 66,1%      | 100,0%        |

Les demandes sont satisfaites dans une fourchette de 58% (BADR) et 71% (BNA) par les 05 banques publiques. L'insuffisance de justification dans le cas d'un refus permet de prendre l'ampleur du problème de communication entre les banquiers et leurs clientèles. Sur les 137 cas de refus, 33 entreprises, soit 24%, déclarent ne pas avoir reçu de réponse motivée ou aucune réponse. Elles ont tendance à interpréter l'attitude de leur banquier comme empreinte de mépris vis-à-vis d'elles. Le CPA (33%) et la BNA (25%) affiche les refus sans motivation les plus importants par rapport au nombre de réponses négatives. La BEA et la BDL observent une meilleure attitude en cas de refus.

Le deuxième indice qui permet de mettre en évidence le déficit en communication entre banque et clientèle est le « rejet pour motif de dossier incomplet ». 14% des demandes sont rejetées pour cette raison.

**Tableau 17 : Proportion des réponses négatives motivées par les banques.**

Q11 Q.11 : Si oui , quelle a été la réponse de votre banque ? \* Q12 Q.12 : Dans le cas où la réponse de la banque était négative , était-elle motivée ?  
Crosstabulation

| % within Q11 Q.11 : Si oui , quelle a été la réponse de votre banque ? |            |                                                                                         |        |        |
|------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
|                                                                        |            | Q12 Q.12 : Dans le cas où la réponse de la banque était négative , était-elle motivée ? |        |        |
|                                                                        |            | 1 Oui                                                                                   | 2 Non  | Total  |
| Q11 Q.11 : Si oui , quelle a été la réponse de votre banque ?          | 1 Négative | 36,4%                                                                                   | 63,6%  | 100,0% |
|                                                                        | 2 Positive |                                                                                         | 100,0% | 100,0% |
| Total                                                                  |            | 36,1%                                                                                   | 63,9%  | 100,0% |

Pour les entreprises qui ont eu le « *privilege* » de recevoir un exposé des motifs du refus à leur demande , leur banque avance comme première raison les « *règles prudentielles* /



*dépassement de ligne de crédits* » dans près de la moitié des cas (46%) et le « *manque de garanties* » dans 35% des cas.

## VI. La discrimination

Grâce à la question 8 (tableau 18), nous tentons de mesurer la discrimination dans l'octroi de crédit. Le secteur juridique et le domaine d'activité sont les deux critères que nous avons utilisés. Les réponses à cette question tendent à confirmer la tendance de la banque à ajuster sa relation à son client selon qu'il soit public/privé ou opérant dans le secteur de l'industrie, des services ou du commerce. L'image de marque des banques et le degré de confiance qu'accordent les entreprises à leurs banquiers sont des bons indices pour apprécier la bonne gouvernance au niveau des banques. On peut mesurer le degré de satisfaction de la clientèle qu'il s'agit d'une relation directe entre le client et la banque.

Le sentiment d'être lésé dans l'octroi des crédits ressort dans notre échantillon. Parmi les 679 entreprises qui ont répondu, 372 croient qu'il y a une discrimination dans l'octroi des crédits, soit près de 55%. 349 entreprises ont pu identifier les critères de la discrimination. 36.1% d'entre elles pensent que la discrimination se fait selon le secteur juridique. 37.2, un pourcentage à peine supérieur attribue la discrimination à l'activité économique. Ces perceptions vont dans le sens du débat général en cours en Algérie. Les entreprises du secteur public pensent qu'il y a une volonté sournoise pour les liquider. Les entreprises privées mettent en avant l'existence de vieux réflexes de la bureaucratie, les comportements rentiers etc.

Tableau 18 : Discrimination dans l'octroi du crédit

J Secteur juridique : \* Q8 Q.8 : Existe-il une discrimination dans l'octroi du crédit ? Crosstabulation

| Count                  |          | Q8 Q.8 : Existe-il une discrimination dans l'octroi du crédit ? |       |       |
|------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------|-------|-------|
|                        |          | 1 Oui                                                           | 2 Non | Total |
| SJ Secteur juridique : | 1 Public | 136                                                             | 123   | 259   |
|                        | 2 Privé  | 236                                                             | 184   | 420   |
| Total                  |          | 372                                                             | 307   | 679   |

Les entreprises qui se sentent lésées affirment que leur tort est d'appartenir au secteur privé (63%) activant dans le domaine du bâtiment (72%) ou dans les secteurs tertiaires (60%). L'entreprise publique n'est pas épargnée par la discrimination même si elle en souffre d'une manière moindre. Les 52% des entreprises publiques qui se sentent lésées affirment l'être d'une manière presque similaire à celle du privé.

Les résultats détaillés montrent que c'est au niveau de la BDL et du CPA (61%) que s'opère le plus cette discrimination.

Tableau 19 : discrimination  
dans l'octroi du crédit par banque

**BANQUE1 Q.1.1 : Banque 1 : \* Q8 Q.8 : Existe-il une discrimination dans l'octroi  
du crédit ? Crosstabulation**

| Count      |                                        | Q8 Q.8 : Existe-il une<br>discrimination dans l'octroi<br>du crédit ? |       |       |
|------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------|-------|
|            |                                        | 1 Oui                                                                 | 2 Non | Total |
| BANQUE1    | 1 BEA                                  | 54                                                                    | 53    | 107   |
| Q.1.1 :    | 2 BNA                                  | 94                                                                    | 81    | 175   |
| Banque 1 : | 3 BADR                                 | 74                                                                    | 63    | 137   |
|            | 4 BDL                                  | 72                                                                    | 46    | 118   |
|            | 5 CPA                                  | 64                                                                    | 41    | 105   |
|            | 6 CNEP-Banque                          |                                                                       | 1     | 1     |
|            | 7 Al Baraka Algérie                    |                                                                       | 7     | 7     |
|            | 8 BCIA                                 | 1                                                                     | 2     | 3     |
|            | 9 Arab Banking Corporation             | 1                                                                     |       | 1     |
|            | 10 Compagnie algérienne<br>des banques |                                                                       | 1     | 1     |
|            | 12 Société Générale Algérie            |                                                                       | 1     | 1     |
|            | 15 Khalifa Bank                        | 8                                                                     | 10    | 18    |
|            | 19 Mouna Bank                          | 1                                                                     |       | 1     |
|            | 20 CNMA / CRMA                         | 2                                                                     |       | 2     |
| Total      |                                        | 371                                                                   | 306   | 677   |

Il reste tout de même que toutes les autres banques publiques ne sont pas épargnées par cette opinion négative à leur égard. Seule la banque privée Khalifa Bank est épargnée par ce constat (44,4% de OUI et 55,6% de NON) ; ce résultat reste à confirmer, cependant, du fait du faible nombre de réponses pour cette banque.

Le recoupements des données, afin d'apprécier le degré de discrimination par secteur, fait apparaître que les services et le BTPH subissent une discrimination relativement plus élevée par rapport aux autres secteurs de l'économe. Le taux de discrimination est respectivement de 62.7% et 72.% contre un taux moyen de 55%. Contrairement à l'idée que l'on se fait, les ISMME enregistrent le taux de discrimination le plus bas. En continuant de souffrir des effets de l'économie d'endettement ce type d'industrie est peu solvable du point de vue des banquiers. Les réponses obtenues sont à prendre avec beaucoup de précaution.

Tableau 20 : discriminatoire  
dans l'octroi du crédit par activité

**ACTIVITE Nature de l'activité \* Q8 Q.8 : Existe-il une discrimination dans l'octroi du crédit ? Crosstabulation**

| Count                               |                                             | Q8 Q.8 : Existe-il une discrimination dans l'octroi du crédit ? |       |       |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------|-------|
|                                     |                                             | 1 Oui                                                           | 2 Non | Total |
| ACTIVITE<br>Nature de<br>l'activité | 1 Agriculture                               | 10                                                              | 6     | 16    |
|                                     | 2 Eau et énergie                            |                                                                 | 2     | 2     |
|                                     | 4 Services et travaux publics<br>pétroliers | 2                                                               |       | 2     |
|                                     | 5 Mines et carrières                        |                                                                 | 2     | 2     |
|                                     | 6 ISMME                                     | 27                                                              | 34    | 61    |
|                                     | 7 Matériaux de construction                 | 23                                                              | 25    | 48    |
|                                     | 8 B.T.P.H                                   | 110                                                             | 43    | 153   |
|                                     | 9 Chimie , caoutchouc,<br>Plastique         | 28                                                              | 34    | 62    |
|                                     | 10 Industries<br>agro-alimentaires          | 34                                                              | 39    | 73    |
|                                     | 11 Textiles , confection                    | 6                                                               | 8     | 14    |
|                                     | 12 Cuirs et chaussures                      | 3                                                               | 3     | 6     |
|                                     | 13 Bois , lièges et papiers                 | 14                                                              | 22    | 36    |
|                                     | 14 Industries diverses                      | 10                                                              | 12    | 22    |
|                                     | 15 Transports et<br>Communications          | 6                                                               | 11    | 17    |
|                                     | 16 Commerces                                | 51                                                              | 39    | 90    |
|                                     | 17 Hôtels, Cafés et restaurants             | 3                                                               | 2     | 5     |
|                                     | 20 Services                                 | 42                                                              | 25    | 67    |
| Total                               |                                             | 369                                                             | 307   | 676   |

Il n'est pas impossible que l'on puisse mettre en évidence la méfiance des banques vis à vis du secteur des services en raison de sa forte domination par des petites entreprises du secteur privé dont la surface financière est insuffisante aux yeux d'un banquier pour engager des crédits. Par ailleurs, les informations à un niveau très global laissent apparaître que le degré de mobilité de ces entreprises est excessivement élevé. Dans de telles conditions, il devient difficile d'établir des relations de confiance avec son banquier, relations qui, rappelons le, sont essentielles.



## VII. Le degré de satisfaction de la clientèle

Dans cette dernière rubrique du questionnaire, il est question d'un essai de mesure d'un indice de satisfaction de la clientèle des banques selon une dizaine d'aspects touchant à la vie courante de l'entreprise. Pour avoir une idée sur les aspects qui freinent ou encouragent le fonctionnement normal de l'entreprise, nous avons dressé le tableau suivant.. Cette statistique est la plus appropriée pour ce type de réponses du fait que ces dernières sont qualitatives.

Tableau 21 : Appréciation des différents services de la banque

|                                                                                        | Mode |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Q.14.1. : Niveau des taux d'intérêt :                                                  | 5    |
| Q.14.2. : Niveau du dépôt de garantie nécessaire :                                     | 5    |
| Q.14.3. : Usage des moyens de paiement                                                 | 1    |
| Q.14.4. : Problèmes avec les transferts financiers et les chèques                      | 1    |
| Q.14.5. : Comportement non réglementaire des responsables de banques                   | 1    |
| Q.14.6. : Difficulté d'obtention du crédit à court terme                               | 5    |
| Q.14.7. : Difficulté d'obtention du crédit à moyen terme                               | 5    |
| Q.14.8. : Difficulté d'obtention du crédit à long terme                                | 5    |
| Q.14.9. : Lourdeur du dossier de la demande du crédit et rigidité de la réglementation | 5    |
| Q.14.10. : Fonction de conseil et d'études mal assurés par les banques                 | 5    |

Sur les dix aspects cités dans le questionnaire, sept (07) d'entre eux reçoivent la note maximale ( 5 = très sévère ) en termes de frein au développement de l'entreprise ; ce qui nous donne une idée sur les dysfonctionnements des banques. Les aspects qui sont les moins bien notés sont :

- le niveau des taux d'intérêt ;
- le niveau du dépôt de garantie ;
- la difficulté d'obtention un crédit quelque son terme ;
- le caractère bureaucratique du fonctionnement des banque ;
- et enfin l'absence de la fonction de conseil et d'études au niveau des banques algériennes .

Les résultats par banque sont donnés par le tableau suivant. Les réponses des entreprises paraissent très cohérentes quant à l'appréciation des services bancaires. Dans la majorité des

cas, la note maximale de 05 est attribuée aux difficultés directes et indirectes pour obtenir un crédit :

- le niveau des taux d'intérêt ;
- le niveau du dépôt de garantie ;
- la difficulté d'obtention d'un crédit quel que soit son terme ;

Tableau 22 : Appréciation des différents services de la banque par banque

|                                                                                           | Q.1.1 : Banque 1 : |       |        |       |       |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------|--------|-------|-------|-----------------|
|                                                                                           | 1 BEA              | 2 BNA | 3 BADR | 4 BDL | 5 CPA | 15 Khalifa Bank |
|                                                                                           | Mode               | Mode  | Mode   | Mode  | Mode  | Mode            |
| Q.14.1. : Niveau des taux d'intérêt :                                                     | 3                  | 5     | 5      | 5     | 5     | 5               |
| Q.14.2. : Niveau du dépôt de garantie nécessaire :                                        | 5                  | 5     | 5      | 5     | 5     | 5               |
| Q.14.3. : Usage des moyens de paiement                                                    | 2                  | 1     | 1      | 1     | 1     | 1               |
| Q.14.4. : Problèmes avec les transferts financiers et les chèques                         | 1                  | 1     | 1      | 1     | 1     | 1               |
| Q.14.5. : Comportement non réglementaire des responsables de banques                      | 1                  | 1     | 1      | 1     | 1     | 1               |
| Q.14.6. : Difficulté d'obtention du crédit à court terme                                  | 1                  | 5     | 5      | 5     | 5     | 1               |
| Q.14.7. : Difficulté d'obtention du crédit à moyen terme                                  | 5                  | 5     | 5      | 5     | 5     | 1               |
| Q.14.8. : Difficulté d'obtention du crédit à long terme                                   | 5                  | 5     | 5      | 5     | 5     | 5               |
| Q.14.9. : Lourdeur du dossier de la demande du crédit et la rigidité de la réglementation | 5                  | 5     | 5      | 5     | 5     | 5               |
| Q.14.10. : Fonction de conseil et d'études mal assurées par les banques                   | 5                  | 5     | 5      | 5     | 5     | 1               |

Seule la clientèle de la BEA pense que les taux d'intérêts sont modérés. La BEA obtient aussi, en compagnie de Khalifa Bank (KB), un bon score en ce qui concerne l'octroi des crédits à court terme. La KB est aussi bien notée en ce qui concerne l'obtention des crédits à moyen terme. Pour le dernier aspect qui touche à la fonction de conseil et d'études, il n'y a que la KB qui tire son épingle du jeu avec la meilleure note possible (1= pas un obstacle). A l'autre extrême de l'échelle se trouvent les cinq autres banques publiques.

## VIII. Méthodologie de la pré-enquête.

L'objet de cette note est la mise en évidence des objectifs de la pré-enquête et du plan de sondage ayant servi à sa réalisation. Cette pré-enquête ne prend en charge que les aspects les plus apparents et les plus simples de la problématique générale.

Il s'agit dans un premier temps d'appréhender le type de relations qui se tissent entre la banque en tant que bailleur de fonds et offreur d'autres services bancaires et l'entreprise en tant que débiteur et demandeur de services bancaires. Le rôle de la banque est circonscrit. Il ne s'agit à ce niveau d'approche que d'un segment ou d'une séquence du processus d'intermédiation bancaire : celui qui consiste à mettre des fonds à la disposition de l'entreprise. Autrement dit, la collecte de l'épargne est complètement ignorée. Elle fera l'objet d'une autre investigation.

La relation banque/entreprise est plus complexe qu'elle ne paraît. A travers la communication entre les partenaires visés par notre investigation, nous recherchons à mettre en évidence les problèmes immédiatement rencontrés par les entreprises pour mobiliser les crédits d'exploitation et d'investissement nécessaires à leur activité. Les causes peuvent provenir du comportement des banques, de celui des entreprises ou des deux. La part des choses sera faite autant que possible.

Dans la présente note, on détaillera le contenu du questionnaire ainsi que du plan de sondage adopté.

### VIII.1. Population visée

La taille finale de notre échantillon est de 1047 entreprises. Sur ce total, nous avons reçu 775 réponses. L'enquête a concerné les entreprises de droit algérien ayant exercé une activité légale et régulière sur les trois dernières années. Pour des raisons d'adéquation avec notre enquête, nous avons utilisé comme base de sondage le fichier NIS<sup>2</sup>, conçu par l'ONS<sup>3</sup>. Malheureusement, nous n'avons pu disposer de cette base qu'après lancement de l'enquête. Par ailleurs, nous avons contacté cinq (05) organisations patronales (voir courrier annexe 2)<sup>4</sup>. Nous espérons à travers cette démarche gagner l'adhésion de ces partenaires au thème de l'enquête, un enrichissement du questionnaire qui profiterait de l'expérience du terrain, une sensibilisation des chefs d'entreprises quant à l'utilité de ce d'enquête et enfin des informations concernant les adresses des entreprises en activité encore à la date du lancement de l'enquête.

Seul l'ANEXAL nous a transmis ses remarques concernant le questionnaire. Le FCE s'est joint à l'ANEXAL pour nous fournir les coordonnées de leurs adhérents. La liste des adhérents du CEIMI a été récupérée grâce à un prospectus publicitaire distribué lors de la dernière foire nationale de production. Au total, une première liste de 150 entreprises, essentiellement privées, a pu être établie.

---

<sup>2</sup> Numéro d'identification statistique.

<sup>3</sup> Office National des Statistiques.

<sup>4</sup> FCE, CAP, CNPA, ANEXAL et le CEIMI.



Une deuxième liste a été dressée pour les secteur public national et local. Elle provient de l'annexe des « *Collections statistiques n° 100 – décembre 2001 – pp 42-54* » éditées par l'ONS. Elle contient environ 355 entreprises. En somme, nous avons remis aux enquêteurs une liste nominative de 505 entreprises. Il faut ajouter à ce chiffre 542 entreprises contactées en dehors de cette liste. Les enquêteurs ont été invités à s'adresser en premier aux entreprises ayant une activité industrielle et employant plus de 10 salariés.

### *VIII.2. Plan de sondage et taille de l'échantillon*

En termes de plan de sondage, la stratification d'un univers d'entreprises se fait habituellement selon un ou plusieurs des critères suivants : la branche d'activité, la taille de l'entreprise, le secteur juridique et la forme juridique. La branche d'activité est celle qui est répertoriée par la nomenclature NAA (ou NAP 80 anciennement). La taille de l'entreprise peut être appréciée par un agrégat financier (chiffre d'affaires ou valeur ajoutée) ou par un agrégat physique : les effectifs employés.

Pour revenir au thème central de notre enquête, nous pensons que la réponse du chef d'entreprise est influencée par la branche d'activité à laquelle son entreprise appartient, par la taille de son entreprise (CA et/ou effectifs) et enfin par le fait que l'entreprise soit domiciliée dans une banque publique ou privée. Tester ces hypothèses de travail suppose l'existence d'une base de sondage reprenant pour chaque entreprise le code de l'activité à laquelle elle appartient, le montant de son chiffre d'affaires, le montant de sa valeur ajoutée, ses effectifs et enfin la banque où elle est domiciliée.

La base de sondage NIS (moral2.dbf) répertorie environ un peu plus de 83.000 personnes morales. Des critères cités ci-dessus, ne figurent que la nature de l'activité, le secteur juridique et la forme juridique. Il existe pour l'activité dans cette base de sondage deux codes : l'ancien code activité correspondant à l'ancienne nomenclature des activités et des produits (NAP80) et un deuxième code relatif à la nouvelle nomenclature (NAA2000).

Dans le cas d'un sondage stratifié, on aurait pu opter pour une stratification à trois niveaux : la nature de l'activité, la forme juridique et le secteur juridique. L'intersection de ces trois critères nous donnerait  $19 \times 4 \times 2 = 152$  strates. Cela nous aurait obligé à enquêter au moins 4560 entreprises pour assurer un minimum de représentativité en tenant de ces trois critères. Une solution réaliste consistait à retenir un plan de sondage stratifié selon deux critères : le secteur juridique et la nature de l'activité. Dans ce dernier cas, la taille de notre échantillon se réduit à 1140 entreprises environ tout en observant un minimum de représentativité compte tenu des deux critères retenus.

Traditionnellement, les enquêtes sur la conjoncture économique et portant sur les entreprises retiennent une représentativité en fonction de la taille. Les entreprises nationales sont enquêtées exhaustivement du fait de leur faible nombre. Les entreprises privées de plus de 10 salariés le sont aussi exhaustivement. Enfin, les entreprises privées de moins de 10 salariés sont enquêtées au 1/10 ou au 1/20 selon le budget de l'enquête.

Ce type de plan de sondage a été impossible dans notre cas à cause du manque d'information sur les effectifs. Ce qui nous a poussé à adopter la démarche suivante :

- les entreprises publiques figurant dans la publication « *Collections statistiques* »

n°100 » ont été enquêtées exhaustivement soit 353 entreprises<sup>5</sup>. Cette liste couvre le champs des entreprises et filiales industrielles du secteur public national. En comparant ce nombre à celui qui est répertorié dans la base de sondage NIS, on retrouve un chiffre inférieur et égal à 277 entreprises. La différence – 78 entreprises – peut venir du mouvement de dissolution des entreprises nationales survenues entre la date de tenue de la première liste et celle de la conception du fichier NIS1 ;

- nous avons enquêté aussi exhaustivement les entreprises privées figurant dans les listes des confédérations patronales suivantes : FCE<sup>6</sup>, l' ANEXAL<sup>7</sup> et le CEIMI<sup>8</sup>, soit un total de 163 entreprises. Le total des entreprises enquêtées exhaustivement est donc de 516. Le choix d'enquêter exhaustivement les entreprises affiliées à des organisations patronales tient au fait que leur nombre n'est pas très élevé et que les effectifs employés dépassent largement les dix salariés. Cela nous renvoie au plan de sondage classique qui inclut l'exhaustivité pour les entreprises privées de plus de 10 salariés.

### VIII.3-Collecte des données

#### VIII.3.1. Conduite des interviews

L'enquête s'est déroulée sur le terrain du samedi 21 décembre 2002 au samedi 04 janvier 2003. Chaque enquêteur disposait d'un jeu constitué de deux feuilles : la lettre d'accompagnement ( voir annexe III) et le questionnaire. La lettre d'accompagnement avait pour but d'expliquer les objectifs de l'enquête et invitant le chef d'entreprise à exprimer de la manière la plus sincère et la plus exacte possible son opinion sur le sujet. De plus, les répondants ont été aussi invités à s'exprimer librement sur le ou des sujets connexes afin de comprendre mieux les réponses qu'ils auraient fournies dans le questionnaire.

#### VIII.3.2.Supervision et contrôle de la qualité de la réponse

Du fait des moyens humains limités, les 34 enquêteurs partis sur le terrain ont été gérés par un seul superviseur au niveau du centre. Le rôle de ce superviseur consistait à répondre à toutes les interrogations des enquêteurs et des chefs d'entreprises quant à la portée et au contenu du questionnaire. Un dernier contrôle a été effectué dans la période du 05 au 20 janvier au moment du retour des questionnaires et du début de la codification des réponses.

#### VIII.3.3 La non réponse

Il y a eu donc au total 1047 entreprises qui ont été contactées. Sur ce total, nous avons pu récupérer 775 réponses ; ce qui nous donne donc un taux de non-réponse globale de l'ordre de 26%. Ce taux de non-réponse peut être accepté à ce niveau quant on sait que des organismes comme l'ONS et l'INSEE affichent des taux de non-réponse globale respectifs de l'ordre de 55%<sup>9</sup> et de 40%<sup>10</sup>.

<sup>5</sup> On a omis de cette liste la SONATRACH et la SONELGAZ du fait de leur statut particulier.

<sup>6</sup> Forum des chefs d'entreprises.

<sup>7</sup> Association nationales des exportateurs algériens.

<sup>8</sup> Club des entrepreneurs et industriels de la mitidja.

<sup>9</sup> Voir « Données statistiques n° 341 : Enquête sur la situation et les perspectives dans le commerce 3<sup>ème</sup> trimestre 2001 », ONS, Janvier 2002, page 04.

<sup>10</sup> N. Caron, « Les principales techniques de correction de la non-réponse, et les modèles associées », document de travail n°9604, INSEE, Janvier 1996, page 04.

#### *VIII.4-Le questionnaire*

Dans le but de réduire la non-réponse globale et partielle à son maximum , nous avons délibérément fait tenir le questionnaire en une seule page ( voir annexe I). Le questionnaire s'articule autour de vingt neuf (29) questions répartis sur cinq (05) rubriques :

- i. Identification de l'entreprise.
- ii. Les services bancaires de base : carnet de chèques et virement bancaire ( questions 5 et 6).
- iii. Gestion des demandes de crédit. ( questions 3.1-3.2-4.1-4.2).
- iv. Degré de recours des entreprises aux financements bancaires ( questions 7.1-7.2-8-9-10-11-12-13).
- v. Mesure de satisfaction de la demande(questions 14.1 à 14.11).

##### *i-Identification de l'entreprise*

Cette rubrique regroupe les éléments essentiels quant à la distinction de la réponse d'une entreprise par rapport à une autre. Cette rubrique est composée des éléments suivants : la nature de l'activité ( code NSA), la forme juridique , la wilaya , la qualité du répondant , les effectifs , le chiffre d'affaires ainsi qu'a la date de création de l'entreprise.

La première question (1.Dans quelle(s) banque(s) êtes-vous domicilié ? ) nous permet d'avoir une idée sur la répartition des entreprises par banque. Cette question est essentielle pour connaître – dans le cas où l'entreprise a le choix – vers quelle banque elle irait. Le détail des motivations ayant guidé ce choix fait l'objet de la deuxième question (1.1. Qu'est ce qui a motivé votre choix ? :). Dans le but de préciser les réponses à la première question et de leur donner une meilleure cohérence , on a introduit une troisième question (2.Est-ce que vous choisissez la banque ou l'agence ?:) qui permet de savoir si le chef de l'entreprise recherche un label de banque du fait de la qualité de ses services ou se limite seulement à l'agence la plus proche de son siège social du fait que c'est une obligation d'avoir un compte bancaire pour son entreprise. Une dernière question – ouverte- permet au chef de l'entreprise d'exprimer d'une manière plus libre son opinion quant au choix de la banque.

##### *ii-Les services bancaires de base*

Les services bancaires de base sont appréciés grâce au temps requis pour la délivrance d'un carnet de chèques (5. En combien de temps , recevez-vous votre carnet de chèques ? (précisez l'unité de temps :..... ) et le temps mis pour qu'une entreprise voit son compte crédité ou débité suite à un virement bancaire (6. Combien de temps , prend un virement bancaire ? (précisez l'unité de temps) :.....

##### *iii- Gestion des demandes de crédit*

Au niveau de cette rubrique , nous avons essayé d'apprécier « l'aspect bureaucratique » du fonctionnement bancaire. Les quatre questions de cette rubrique sont organisées en deux couples : le premier concerne le temps mis par l'entreprise pour réunir les pièces d'une demande d'un crédit d'exploitation ou d'investissement (3.Combien de temps vous faut-il pour réunir toutes les pièces d'une demande de crédit ? (précisez l'unité de temps):..... . Le



second concerne le temps mis par la banque pour répondre à une demande de crédit d'exploitation ou d'investissement : (4. Quel est le délai de réponse de la banque ? (précisez l'unité de temps) :...

#### *iv - Degré de recours des entreprises aux banques*

Au niveau de cette rubrique , nous tentons d'estimer le degré de financement des entreprises quant à leurs besoins en matière de trésorerie courante et de leurs besoins en matière de financement des investissements (7. Quelle est la part du crédit bancaire dans le financement de l'activité de votre entreprise ?( en %) :

Avec la question 8 et suivantes (8. A votre avis , existe-il une discrimination (public/privé ou par secteur d'activité) dans l'octroi du crédit ? , nous essayons de comprendre le comportement des banques en fonction de la nature juridique de l'entreprise et/ou de son activité. Dans les trois dernières questions de cette rubrique ( question 10-11-12-13) , l'accent est mis sur le degré de recours des entreprises aux financements bancaires et la mesure avec laquelle les banques répondent favorablement ou non aux sollicitations de leurs clients.

#### *v- Mesure de satisfaction de la demande(questions 14.1 à 14.11)*

Cette rubrique comprend dix questions. On demande au chef d'entreprise de noter la qualité des services bancaires à travers une échelle de cinq graduations<sup>11</sup>. Le choix d'une échelle à cinq graduations est motivé par le souci d'éviter des opinions extrêmes qui seraient obtenues avec une échelle à deux modalités ( OUI et NON) ou à trois modalités ( MEDIOCRE – MOYEN – EXCELLENT). En posant, à la fin du questionnaire, une série d'une dizaine de questions demandant au chef d' entreprise son appréciation ( selon une échelle à cinq (05) graduations), nous avons recherché à évaluer le degré de cohérence entre les différentes réponses.

---

<sup>11</sup> 1 = pas un obstacle, 2 = obstacle mineur, 3 = modéré, 4 = majeur, 5 = très sévère.

## ANNEXE I : Le questionnaire

1. Dans quelle(s) banque(s) êtes-vous domicilié ? : .....

1.1. Qu'est ce qui a motivé votre choix ? :  
.....  
.....  
.....

2. Est-ce que vous choisissez la banque ou l'agence ? :

L'agence ☐ La banque ☐

2.1. Pourquoi ? :  
.....  
.....

3. Combien de temps vous faut-il pour réunir toutes les pièces d'une demande de crédit ? (précisez l'unité de temps) :

3.1 Pour un crédit d'exploitation : .....

3.2 Pour un crédit d'investissement : .....

4. Quel est le délai de réponse de la banque ? (précisez l'unité de temps) :

4.1 Pour un crédit d'exploitation : .....

4.2 Pour un crédit d'investissement : .....

5. En combien de temps, recevez-vous votre carnet de chèques ? (précisez l'unité de temps) : .....

6. Combien de temps, prend un virement bancaire ? (précisez l'unité de temps) : .....

7. Quelle est la part du crédit bancaire dans le financement de l'activité de votre entreprise ? (en %) :

7.1 Pour votre activité d'exploitation : .....

7.2 Pour votre activité d'investissement : .....

8. A votre avis, existe-il une discrimination (public/privé ou par secteur d'activité) dans l'octroi du crédit ?

Oui ☐ Non ☐

9. Est-ce que cette discrimination s'opère par rapport au :

secteur juridique ☐  
secteur d'activité ☐  
ou autre (précisez) : .....

10. Avez-vous demandé un financement à votre banque ces trois dernières années ?

Oui ☐ Non ☐

11. Si oui, quelle a été la réponse de votre banque :

Négative ☐ Positive ☐

12. Dans le cas où la réponse de la banque est négative, était-elle motivée ?

Oui ☐ Non ☐

13. En cas de refus, quel est - généralement- le(s) motif(s) invoqué(s) :  
.....  
.....

14. Évaluez le degré de difficulté des problèmes de financement suivants pour le fonctionnement normal de votre entreprise ?

(1 = pas un obstacle, 2 = obstacle mineur, 3 = modéré, 4 = majeur, 5 = très sévère).

14.1. Niveau des taux d'intérêt ☐

14.2. Niveau du dépôt de garantie nécessaire ☐

14.3. Usage des moyens de paiement (lettres de crédit et de change) ☐

14.4. Problèmes avec les transferts financiers et les chèques ☐

14.5. Comportement non réglementaire des responsables des banques ☐

14.6. Difficulté d'obtention du crédit à court terme ☐

14.7. Difficulté d'obtention du crédit à moyen terme ☐

14.8. Difficulté d'obtention du crédit à long terme ☐

14.9. Lourdeur du dossier de la demande du crédit et rigidité de la réglementation ☐

14.10. Fonction de conseil et d'études mal assurées par les banques ☐

14.11. Autre (précisez) : .....

#### Identification de l'entreprise

Nature de l'activité :

Forme juridique :

Wilaya :

Qualité du répondant :

Effectifs :

Chiffres d'affaires en 2001 (facultatif) :

Secteur d'activité :

Date de création :

La confidentialité des réponses et des informations communiquées est entièrement assurée par le centre.



**ANNEXE I I: Spécimen du courrier adressé  
aux organisations patronales**

A Monsieur le Président du  
Forum des chefs d'entreprises  
F.C.E  
25, Lotissement RADHI H'mida – Cheraga – Alger  
fax : 021 36.20.75

Objet : étude « *qualité de la relation entre les banques et les entreprises* ».

Le CREAD (centre de recherche en économie appliquée pour le développement) est un centre national d'études et de recherche ayant pour objet la compréhension des problèmes de l'économie algérienne en général et ceux liés au développement économique et financier en particulier.

L'équipe de recherche « *Monnaie et financement* » mène actuellement des études ayant pour objet de comprendre la complexité des relations entre le système bancaire et les entreprises. Dans la perspective de la poursuite des réformes en général et dans le domaine bancaire en particulier, notre équipe tente de produire une connaissance fiable et crédible. L'enquête que nous projetons de lancer est la première d'une série d'enquêtes à l'issue desquelles on espère obtenir l'image que se fait l'entreprise de la banque et inversement. Un des objectifs majeurs de ce travail serait d'aboutir à la définition d'instruments et de moyens pour accroître l'efficacité de la relation entreprise/ banque.

Afin de nous aider à mener au mieux notre tâche, nous vous serions gré Monsieur d'apporter vos remarques sur le questionnaire préliminaire qui vous est joint. Aussi, nous aimerions disposer de la liste des entreprises qui sont membres de votre association patronale. Il est important pour nous de disposer, au moins pour chaque entreprise, de son effectif et de la valeur de son chiffre d'affaire pour l'exercice 2001 dans la mesure du possible. Ces informations nous permettront de construire au mieux notre échantillon.

Il serait souhaitable que nous puissions disposer de ces informations ainsi que de vos remarques concernant le questionnaire dans le courant de ce mois. L'enquête, prévue pour la fin du mois d'octobre, sera complétée par une journée d'études à laquelle nous vous y convions dès à présent.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Directeur Général du CREAD

PJ : le projet de questionnaire.

### **ANNEXE III : La lettre d'accompagnement**

A Monsieur le chef d'entreprise

Objet : étude « *qualité de la relation entre les banques et les entreprises* ».

Le CREAD (centre de recherche en économie appliquée pour le développement) est un centre national d'études et de recherche ayant pour objet la compréhension des problèmes de l'économie algérienne en général et ceux liés au développement économique et financier en particulier.

L'équipe de recherche « *Monnaie et financement* » mène actuellement des études ayant pour objet de comprendre la complexité des relations entre le système bancaire et les entreprises. Dans la perspective de la poursuite des réformes en général et dans le domaine bancaire en particulier, notre équipe tente de produire une connaissance fiable et crédible. L'enquête que nous projetons de lancer est la première d'une série d'enquêtes à l'issue desquelles on espère obtenir l'image que se fait l'entreprise algérienne de la banque et inversement. Un des objectifs majeurs de ce travail serait d'aboutir à la définition d'instruments et de moyens pour accroître l'efficacité de la relation entreprise/ banque.

Afin de nous aider à mener au mieux notre tâche, nous vous serions gré Monsieur de renseigner le questionnaire qui vous est joint. Indépendamment de ce questionnaire, vous pourrez nous faire part de votre opinion sur le sujet de l'enquête sur papier libre ou au verso de la feuille de ce dernier. Il serait souhaitable que nous puissions disposer de votre réponse avant le 15 décembre 2002. La célérité et la sincérité de votre réponse améliorera certainement la qualité de notre étude. Une synthèse des résultats de l'étude vous sera envoyée à votre demande .

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Directeur Général du CREAD

P.J : le questionnaire.



## ANNEXE IV: Tableaux statistiques

**Q3.1 Q.3.1. Temps nécessaire pour réunir les pièces d'une demande de  
crédit d'exploitation ( en jours)**

|         |                | Frequency | Percent | Valid<br>Percent | Cumulative<br>Percent |
|---------|----------------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid   | 0              | 2         | ,3      | ,4               | ,4                    |
|         | 1              | 14        | 1,8     | 2,9              | 3,4                   |
|         | 2              | 14        | 1,8     | 2,9              | 6,3                   |
|         | 3              | 9         | 1,2     | 1,9              | 8,2                   |
|         | 4              | 3         | ,4      | ,6               | 8,8                   |
|         | 5              | 4         | ,5      | ,8               | 9,7                   |
|         | 7              | 65        | 8,4     | 13,7             | 23,3                  |
|         | 8              | 6         | ,8      | 1,3              | 24,6                  |
|         | 9              | 1         | ,1      | ,2               | 24,8                  |
|         | 10             | 26        | 3,4     | 5,5              | 30,3                  |
|         | 15             | 77        | 9,9     | 16,2             | 46,4                  |
|         | 20             | 16        | 2,1     | 3,4              | 49,8                  |
|         | 21             | 3         | ,4      | ,6               | 50,4                  |
|         | 25             | 1         | ,1      | ,2               | 50,6                  |
|         | 30             | 133       | 17,2    | 27,9             | 78,6                  |
|         | 40             | 1         | ,1      | ,2               | 78,8                  |
|         | 45             | 3         | ,4      | ,6               | 79,4                  |
|         | 60             | 40        | 5,2     | 8,4              | 87,8                  |
|         | 90             | 37        | 4,8     | 7,8              | 95,6                  |
|         | 120            | 2         | ,3      | ,4               | 96,0                  |
|         | 135            | 1         | ,1      | ,2               | 96,2                  |
|         | 150            | 3         | ,4      | ,6               | 96,8                  |
|         | 180            | 15        | 1,9     | 3,2              | 100,0                 |
|         | Total          | 476       | 61,4    | 100,0            |                       |
| Missing | 99 Non réponse | 277       | 35,7    |                  |                       |
|         | 300            | 1         | ,1      |                  |                       |
|         | 365            | 7         | ,9      |                  |                       |
|         | 540            | 1         | ,1      |                  |                       |
|         | 730            | 2         | ,3      |                  |                       |
|         | System         | 11        | 1,4     |                  |                       |
|         | Total          | 299       | 38,6    |                  |                       |
| Total   |                | 775       | 100,0   |                  |                       |

**Q3.1 Q.3.1. Temps nécessaire pour réunir les pièces d'une  
demande de crédit d'exploitation ( en jours) \* BANQUE Type  
de banque Crosstabulation**

| Count           |     | BANQUE Type de banque |                    |       |
|-----------------|-----|-----------------------|--------------------|-------|
|                 |     | 1 Banque<br>publique  | 2 Banque<br>privée | Total |
| Q3.1 Q.3.1.     | 0   | 2                     |                    | 2     |
| Temps           | 1   | 13                    |                    | 13    |
| nécessaire      | 2   | 13                    | 1                  | 14    |
| pour réunir les | 3   | 9                     |                    | 9     |
| pièces d'une    | 4   | 3                     |                    | 3     |
| demande de      | 5   | 4                     |                    | 4     |
| crédit          | 7   | 61                    | 2                  | 63    |
| d'exploitation  | 8   | 6                     |                    | 6     |
| ( en jours)     | 9   |                       | 1                  | 1     |
|                 | 10  | 23                    | 2                  | 25    |
|                 | 15  | 63                    | 10                 | 73    |
|                 | 20  | 15                    | 1                  | 16    |
|                 | 21  | 2                     | 1                  | 3     |
|                 | 25  | 1                     |                    | 1     |
|                 | 30  | 127                   | 4                  | 131   |
|                 | 40  | 1                     |                    | 1     |
|                 | 45  | 3                     |                    | 3     |
|                 | 60  | 36                    | 1                  | 37    |
|                 | 90  | 36                    | 1                  | 37    |
|                 | 120 | 2                     |                    | 2     |
|                 | 135 | 1                     |                    | 1     |
|                 | 150 | 3                     |                    | 3     |
|                 | 180 | 12                    | 2                  | 14    |
| Total           |     | 436                   | 26                 | 462   |

**Report**

Q3.1 Q.3.1. Temps nécessaire pour réunir les pièces d'une  
demande de crédit d'exploitation ( en jours)

| SJ Secteur juridique : | Mean  | N   | Std.<br>Deviation |
|------------------------|-------|-----|-------------------|
| 1 Public               | 29,61 | 186 | 29,78             |
| 2 Privé                | 35,68 | 290 | 41,90             |
| Total                  | 33,31 | 476 | 37,71             |

**Report**

Q3.1 Q.3.1. Temps nécessaire pour réunir les pièces d'une demande de  
crédit d'exploitation ( en jours)

| BANQUE Type de banque | Mean  | N   | Std.<br>Deviation |
|-----------------------|-------|-----|-------------------|
| 1 Banque publique     | 33,22 | 436 | 36,92             |
| 2 Banque privée       | 33,31 | 26  | 46,79             |
| Total                 | 33,23 | 462 | 37,48             |

**Q32 Q.3.2. Temps nécessaire pour réunir les pièces d'une demande de  
crédit d'investissement ( en jours)**

|         |                | Frequency | Percent | Valid<br>Percent | Cumulative<br>Percent |
|---------|----------------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid   | 1              | 5         | ,6      | 1,2              | 1,2                   |
|         | 2              | 5         | ,6      | 1,2              | 2,5                   |
|         | 3              | 4         | ,5      | 1,0              | 3,5                   |
|         | 4              | 2         | ,3      | ,5               | 4,0                   |
|         | 5              | 7         | ,9      | 1,7              | 5,7                   |
|         | 7              | 25        | 3,2     | 6,2              | 11,9                  |
|         | 8              | 2         | ,3      | ,5               | 12,4                  |
|         | 10             | 13        | 1,7     | 3,2              | 15,6                  |
|         | 14             | 1         | ,1      | ,2               | 15,8                  |
|         | 15             | 46        | 5,9     | 11,4             | 27,2                  |
|         | 20             | 16        | 2,1     | 4,0              | 31,2                  |
|         | 21             | 2         | ,3      | ,5               | 31,7                  |
|         | 25             | 1         | ,1      | ,2               | 31,9                  |
|         | 30             | 118       | 15,2    | 29,2             | 61,1                  |
|         | 40             | 2         | ,3      | ,5               | 61,6                  |
|         | 45             | 6         | ,8      | 1,5              | 63,1                  |
|         | 60             | 48        | 6,2     | 11,9             | 75,0                  |
|         | 75             | 1         | ,1      | ,2               | 75,2                  |
|         | 90             | 64        | 8,3     | 15,8             | 91,1                  |
|         | 100            | 1         | ,1      | ,2               | 91,3                  |
|         | 120            | 9         | 1,2     | 2,2              | 93,6                  |
|         | 130            | 1         | ,1      | ,2               | 93,8                  |
|         | 150            | 3         | ,4      | ,7               | 94,6                  |
|         | 180            | 22        | 2,8     | 5,4              | 100,0                 |
|         | Total          | 404       | 52,1    | 100,0            |                       |
| Missing | 99 Non réponse | 333       | 43,0    |                  |                       |
|         | 210            | 1         | ,1      |                  |                       |
|         | 240            | 3         | ,4      |                  |                       |
|         | 300            | 1         | ,1      |                  |                       |
|         | 365            | 9         | 1,2     |                  |                       |
|         | 548            | 1         | ,1      |                  |                       |
|         | 720            | 1         | ,1      |                  |                       |
|         | 730            | 4         | ,5      |                  |                       |
|         | System         | 18        | 2,3     |                  |                       |
|         | Total          | 371       | 47,9    |                  |                       |
| Total   |                | 775       | 100,0   |                  |                       |



**Q32 Q.3.2. Temps nécessaire pour réunir les pièces d'une  
demande de crédit d'investissement ( en jours) \* BANQUE**

**Type de banque Crosstabulation**

| Count             |     | BANQUE Type de banque |                    |       |
|-------------------|-----|-----------------------|--------------------|-------|
|                   |     | 1 Banque<br>publique  | 2 Banque<br>privée | Total |
| Q32 Q.3.2.        | 1   | 5                     |                    | 5     |
| Temps             | 2   | 5                     |                    | 5     |
| nécessaire pour   | 3   | 4                     |                    | 4     |
| réunir les pièces | 4   | 2                     |                    | 2     |
| d'une demande     | 5   | 7                     |                    | 7     |
| de crédit         | 7   | 21                    | 2                  | 23    |
| d'investissement  | 8   | 2                     |                    | 2     |
| ( en jours)       | 10  | 13                    |                    | 13    |
|                   | 14  |                       | 1                  | 1     |
|                   | 15  | 37                    | 7                  | 44    |
|                   | 20  | 15                    |                    | 15    |
|                   | 21  | 2                     |                    | 2     |
|                   | 25  | 1                     |                    | 1     |
|                   | 30  | 112                   | 6                  | 118   |
|                   | 40  | 2                     |                    | 2     |
|                   | 45  | 6                     |                    | 6     |
|                   | 60  | 47                    |                    | 47    |
|                   | 75  | 1                     |                    | 1     |
|                   | 90  | 59                    | 5                  | 64    |
|                   | 100 | 1                     |                    | 1     |
|                   | 120 | 8                     |                    | 8     |
|                   | 130 | 1                     |                    | 1     |
|                   | 150 | 3                     |                    | 3     |
|                   | 180 | 21                    | 1                  | 22    |
| Total             |     | 375                   | 22                 | 397   |

**Report**

Q32 Q.3.2. Temps nécessaire pour réunir les pièces d'une demande de  
crédit d'investissement ( en jours)

| BANQUE Type de banque | Mean  | N   | Std.<br>Deviation |
|-----------------------|-------|-----|-------------------|
| 1 Banque publique     | 49,65 | 375 | 44,87             |
| 2 Banque privée       | 42,86 | 22  | 43,51             |
| Total                 | 49,28 | 397 | 44,77             |

## Report

Q32 Q.3.2. Temps nécessaire pour réunir les pièces d'une demande de crédit d'investissement ( en jours)

| SJ Secteur juridique : | Mean  | N   | Std. Deviation |
|------------------------|-------|-----|----------------|
| 1 Public               | 48,26 | 144 | 43,24          |
| 2 Privé                | 49,45 | 260 | 45,58          |
| Total                  | 49,03 | 404 | 44,71          |

Q41 Q.4.1. Temps nécessaire pour la réponse à une demande de crédit d'exploitation ( en jours)

|         |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 0              | 5         | ,6      | 1,1           | 1,1                |
|         | 1              | 3         | ,4      | ,7            | 1,8                |
|         | 2              | 6         | ,8      | 1,4           | 3,2                |
|         | 3              | 2         | ,3      | ,5            | 3,6                |
|         | 4              | 3         | ,4      | ,7            | 4,3                |
|         | 6              | 1         | ,1      | ,2            | 4,5                |
|         | 7              | 31        | 4,0     | 7,0           | 11,5               |
|         | 8              | 3         | ,4      | ,7            | 12,2               |
|         | 10             | 10        | 1,3     | 2,3           | 14,4               |
|         | 15             | 25        | 3,2     | 5,6           | 20,1               |
|         | 20             | 8         | 1,0     | 1,8           | 21,9               |
|         | 21             | 5         | ,6      | 1,1           | 23,0               |
|         | 30             | 87        | 11,2    | 19,6          | 42,7               |
|         | 45             | 10        | 1,3     | 2,3           | 44,9               |
|         | 60             | 57        | 7,4     | 12,9          | 57,8               |
|         | 70             | 1         | ,1      | ,2            | 58,0               |
|         | 75             | 1         | ,1      | ,2            | 58,2               |
|         | 90             | 79        | 10,2    | 17,8          | 76,1               |
|         | 120            | 16        | 2,1     | 3,6           | 79,7               |
|         | 150            | 7         | ,9      | 1,6           | 81,3               |
|         | 180            | 43        | 5,5     | 9,7           | 91,0               |
|         | 210            | 4         | ,5      | ,9            | 91,9               |
|         | 240            | 4         | ,5      | ,9            | 92,8               |
|         | 270            | 2         | ,3      | ,5            | 93,2               |
|         | 300            | 1         | ,1      | ,2            | 93,5               |
|         | 365            | 27        | 3,5     | 6,1           | 99,5               |
|         | 730            | 2         | ,3      | ,5            | 100,0              |
|         | Total          | 443       | 57,2    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse | 319       | 41,2    |               |                    |
|         | System         | 13        | 1,7     |               |                    |
|         | Total          | 332       | 42,8    |               |                    |
| Total   |                | 775       | 100,0   |               |                    |

**Q41 Q.4.1. Temps nécessaire pour la réponse à une  
demande de crédit d'exploitation ( en jours) \* BANQUE Type  
de banque Crosstabulation**

| Count          |     | BANQUE Type de banque |                    |       |
|----------------|-----|-----------------------|--------------------|-------|
|                |     | 1 Banque<br>publique  | 2 Banque<br>privée | Total |
| Q41 Q.4.1.     | 0   | 5                     |                    | 5     |
| Temps          | 1   | 3                     |                    | 3     |
| nécessaire     | 2   | 5                     | 1                  | 6     |
| pour la        | 3   | 2                     |                    | 2     |
| réponse à une  | 4   | 2                     |                    | 2     |
| demande de     | 6   | 1                     |                    | 1     |
| crédit         | 7   | 25                    | 5                  | 30    |
| d'exploitation | 8   | 3                     |                    | 3     |
| ( en jours)    | 10  | 9                     | 1                  | 10    |
|                | 15  | 22                    | 3                  | 25    |
|                | 20  | 7                     | 1                  | 8     |
|                | 21  | 5                     |                    | 5     |
|                | 30  | 83                    | 3                  | 86    |
|                | 45  | 10                    |                    | 10    |
|                | 60  | 50                    | 3                  | 53    |
|                | 70  | 1                     |                    | 1     |
|                | 75  | 1                     |                    | 1     |
|                | 90  | 73                    | 3                  | 76    |
|                | 120 | 15                    | 1                  | 16    |
|                | 150 | 7                     |                    | 7     |
|                | 180 | 41                    | 2                  | 43    |
|                | 210 | 4                     |                    | 4     |
|                | 240 | 4                     |                    | 4     |
|                | 270 | 2                     |                    | 2     |
|                | 300 | 1                     |                    | 1     |
|                | 365 | 24                    | 1                  | 25    |
|                | 730 | 2                     |                    | 2     |
| Total          |     | 407                   | 24                 | 431   |

**Q41 Q.4.1. Temps nécessaire pour la réponse à une demande  
de crédit d'exploitation ( en jours) \* BANQUE Type de banque**

Q41 Q.4.1. Temps nécessaire pour la réponse à une demande de crédit  
d'exploitation ( en jours)

| BANQUE Type de banque | Mean  | N   | Std.<br>Deviation |
|-----------------------|-------|-----|-------------------|
| 1 Banque publique     | 90,03 | 407 | 101,69            |
| 2 Banque privée       | 62,38 | 24  | 82,95             |
| Total                 | 88,49 | 431 | 100,85            |

**Q41 Q.4.1. Temps nécessaire pour la réponse à une demande de crédit d'exploitation ( en jours) \* SJ Secteur juridique :**

Q41 Q.4.1. Temps nécessaire pour la réponse à une demande de crédit d'exploitation ( en jours)

| SJ Secteur juridique : | Mean   | N   | Std. Deviation |
|------------------------|--------|-----|----------------|
| 1 Public               | 67,88  | 173 | 76,72          |
| 2 Privé                | 102,51 | 270 | 112,56         |
| Total                  | 88,98  | 443 | 101,42         |

**Q42 Q.4.2. Temps nécessaire pour la réponse à une demande de crédit d'investissement ( en jours)**

|         |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 0              | 2         | ,3      | ,5            | ,5                 |
|         | 1              | 3         | ,4      | ,8            | 1,3                |
|         | 2              | 1         | ,1      | ,3            | 1,6                |
|         | 5              | 1         | ,1      | ,3            | 1,8                |
|         | 7              | 10        | 1,3     | 2,6           | 4,5                |
|         | 8              | 2         | ,3      | ,5            | 5,0                |
|         | 10             | 4         | ,5      | 1,1           | 6,1                |
|         | 15             | 22        | 2,8     | 5,8           | 11,8               |
|         | 20             | 6         | ,8      | 1,6           | 13,4               |
|         | 21             | 4         | ,5      | 1,1           | 14,5               |
|         | 25             | 2         | ,3      | ,5            | 15,0               |
|         | 30             | 47        | 6,1     | 12,4          | 27,4               |
|         | 35             | 1         | ,1      | ,3            | 27,6               |
|         | 45             | 6         | ,8      | 1,6           | 29,2               |
|         | 50             | 1         | ,1      | ,3            | 29,5               |
|         | 60             | 46        | 5,9     | 12,1          | 41,6               |
|         | 70             | 3         | ,4      | ,8            | 42,4               |
|         | 75             | 2         | ,3      | ,5            | 42,9               |
|         | 90             | 64        | 8,3     | 16,8          | 59,7               |
|         | 120            | 17        | 2,2     | 4,5           | 64,2               |
|         | 130            | 1         | ,1      | ,3            | 64,5               |
|         | 150            | 11        | 1,4     | 2,9           | 67,4               |
|         | 180            | 57        | 7,4     | 15,0          | 82,4               |
|         | 210            | 4         | ,5      | 1,1           | 83,4               |
|         | 240            | 7         | ,9      | 1,8           | 85,3               |
|         | 270            | 3         | ,4      | ,8            | 86,1               |
|         | 300            | 3         | ,4      | ,8            | 86,8               |
|         | 365            | 39        | 5,0     | 10,3          | 97,1               |
|         | 420            | 2         | ,3      | ,5            | 97,6               |
|         | 450            | 1         | ,1      | ,3            | 97,9               |
|         | 548            | 1         | ,1      | ,3            | 98,2               |
|         | 720            | 1         | ,1      | ,3            | 98,4               |
|         | 730            | 5         | ,6      | 1,3           | 99,7               |
|         | 999            | 1         | ,1      | ,3            | 100,0              |
|         | Total          | 380       | 49,0    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse | 375       | 48,4    |               |                    |
|         | System         | 20        | 2,6     |               |                    |
|         | Total          | 395       | 51,0    |               |                    |
| Total   |                | 775       | 100,0   |               |                    |



**Q42 Q.4.2. Temps nécessaire pour la réponse à une demande  
de crédit d'investissement ( en jours) \* BANQUE Type de  
banque Crosstabulation**

| Count            |     | BANQUE Type de banque |                    |       |
|------------------|-----|-----------------------|--------------------|-------|
|                  |     | 1 Banque<br>publique  | 2 Banque<br>privée | Total |
| Q42 Q.4.2.       | 0   | 2                     |                    | 2     |
| Temps            | 1   | 3                     |                    | 3     |
| nécessaire pour  | 2   | 1                     |                    | 1     |
| la réponse à une | 5   | 1                     |                    | 1     |
| demande de       | 7   | 8                     | 2                  | 10    |
| crédit           | 8   | 2                     |                    | 2     |
| d'investissement | 10  | 3                     | 1                  | 4     |
| ( en jours)      | 15  | 20                    | 1                  | 21    |
|                  | 20  | 5                     | 1                  | 6     |
|                  | 21  | 3                     | 1                  | 4     |
|                  | 25  | 2                     |                    | 2     |
|                  | 30  | 43                    | 4                  | 47    |
|                  | 35  | 1                     |                    | 1     |
|                  | 45  | 6                     |                    | 6     |
|                  | 50  | 1                     |                    | 1     |
|                  | 60  | 43                    | 3                  | 46    |
|                  | 70  | 3                     |                    | 3     |
|                  | 75  | 2                     |                    | 2     |
|                  | 90  | 57                    | 5                  | 62    |
|                  | 120 | 15                    | 2                  | 17    |
|                  | 130 | 1                     |                    | 1     |
|                  | 150 | 11                    |                    | 11    |
|                  | 180 | 54                    | 3                  | 57    |
|                  | 210 | 4                     |                    | 4     |
|                  | 240 | 7                     |                    | 7     |
|                  | 270 | 3                     |                    | 3     |
|                  | 300 | 3                     |                    | 3     |
|                  | 365 | 38                    |                    | 38    |
|                  | 420 | 2                     |                    | 2     |
|                  | 450 | 1                     |                    | 1     |
|                  | 548 | 1                     |                    | 1     |
|                  | 720 | 1                     |                    | 1     |
|                  | 730 | 5                     |                    | 5     |
| Total            |     | 352                   | 23                 | 375   |

**Q42 Q.4.2. Temps nécessaire pour la réponse à une demande  
de crédit d'investissement ( en jours) \* BANQUE Type de  
banque**

Q42 Q.4.2. Temps nécessaire pour la réponse à une demande de crédit  
d'investissement ( en jours)

| BANQUE Type de banque | Mean   | N   | Std.<br>Deviation |
|-----------------------|--------|-----|-------------------|
| 1 Banque publique     | 136,22 | 352 | 136,87            |
| 2 Banque privée       | 70,00  | 23  | 56,19             |
| Total                 | 132,15 | 375 | 134,24            |

**Q42 Q.4.2. Temps nécessaire pour la réponse à une demande  
de crédit d'investissement ( en jours) \* SJ Secteur juridique :**

Q42 Q.4.2. Temps nécessaire pour la réponse à une demande de  
crédit d'investissement ( en jours)

| SJ Secteur juridique : | Mean   | N   | Std.<br>Deviation |
|------------------------|--------|-----|-------------------|
| 1 Public               | 103,52 | 127 | 123,02            |
| 2 Privé                | 150,08 | 253 | 147,33            |
| Total                  | 134,52 | 380 | 141,23            |

## Q5 Q.5 : Temps nécessaire pour recevoir son carnet de chèques ( en jours)

|         |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 0              | 88        | 11,4    | 12,2          | 12,2               |
|         | 1              | 97        | 12,5    | 13,4          | 25,6               |
|         | 2              | 69        | 8,9     | 9,5           | 35,1               |
|         | 3              | 25        | 3,2     | 3,5           | 38,6               |
|         | 4              | 10        | 1,3     | 1,4           | 40,0               |
|         | 5              | 10        | 1,3     | 1,4           | 41,4               |
|         | 7              | 113       | 14,6    | 15,6          | 57,0               |
|         | 8              | 15        | 1,9     | 2,1           | 59,1               |
|         | 10             | 41        | 5,3     | 5,7           | 64,7               |
|         | 12             | 1         | ,1      | ,1            | 64,9               |
|         | 13             | 1         | ,1      | ,1            | 65,0               |
|         | 14             | 1         | ,1      | ,1            | 65,1               |
|         | 15             | 59        | 7,6     | 8,2           | 73,3               |
|         | 20             | 18        | 2,3     | 2,5           | 75,8               |
|         | 21             | 6         | ,8      | ,8            | 76,6               |
|         | 25             | 2         | ,3      | ,3            | 76,9               |
|         | 30             | 113       | 14,6    | 15,6          | 92,5               |
|         | 45             | 4         | ,5      | ,6            | 93,1               |
|         | 60             | 28        | 3,6     | 3,9           | 97,0               |
|         | 70             | 1         | ,1      | ,1            | 97,1               |
|         | 90             | 13        | 1,7     | 1,8           | 98,9               |
|         | 120            | 2         | ,3      | ,3            | 99,2               |
|         | 150            | 3         | ,4      | ,4            | 99,6               |
|         | 180            | 2         | ,3      | ,3            | 99,9               |
|         | 240            | 1         | ,1      | ,1            | 100,0              |
|         | Total          | 723       | 93,3    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse | 48        | 6,2     |               |                    |
|         | 365            | 3         | ,4      |               |                    |
|         | System         | 1         | ,1      |               |                    |
|         | Total          | 52        | 6,7     |               |                    |
| Total   |                | 775       | 100,0   |               |                    |

**Q5 Q.5 : Temps nécessaire pour recevoir son carnet de chèques ( en jours) \* BANQUE Type de banque Crosstabulation**

| Count       |     | BANQUE Type de banque |                 |       |
|-------------|-----|-----------------------|-----------------|-------|
|             |     | 1 Banque publique     | 2 Banque privée | Total |
| Q5 Q.5 :    | 0   | 81                    | 7               | 88    |
| Temps       | 1   | 88                    | 7               | 95    |
| nécessaire  | 2   | 58                    | 9               | 67    |
| pour        | 3   | 23                    | 1               | 24    |
| recevoir    | 4   | 10                    |                 | 10    |
| son carnet  | 5   | 10                    |                 | 10    |
| de chèques  | 7   | 105                   | 4               | 109   |
| ( en jours) | 8   | 15                    |                 | 15    |
|             | 10  | 40                    | 1               | 41    |
|             | 12  | 1                     |                 | 1     |
|             | 13  | 1                     |                 | 1     |
|             | 14  | 1                     |                 | 1     |
|             | 15  | 52                    | 2               | 54    |
|             | 20  | 18                    |                 | 18    |
|             | 21  | 6                     |                 | 6     |
|             | 25  | 2                     |                 | 2     |
|             | 30  | 106                   | 3               | 109   |
|             | 45  | 3                     |                 | 3     |
|             | 60  | 25                    | 1               | 26    |
|             | 70  | 1                     |                 | 1     |
|             | 90  | 13                    |                 | 13    |
|             | 120 | 1                     |                 | 1     |
|             | 150 | 2                     |                 | 2     |
|             | 180 | 2                     |                 | 2     |
| Total       |     | 664                   | 35              | 699   |

**Q5 Q.5 : Temps nécessaire pour recevoir son carnet de chèques ( en jours) \* BANQUE Type de banque**

Q5 Q.5 : Temps nécessaire pour recevoir son carnet de chèques ( en jours)

| BANQUE Type de banque | Mean  | N   | Std. Deviation |
|-----------------------|-------|-----|----------------|
| 1 Banque publique     | 14,77 | 664 | 21,81          |
| 2 Banque privée       | 7,03  | 35  | 12,57          |
| Total                 | 14,38 | 699 | 21,50          |



**Q5 Q.5 : Temps nécessaire pour recevoir son carnet de chèques ( en jours) \* SJ Secteur juridique :**

Q5 Q.5 : Temps nécessaire pour recevoir son carnet de chèques ( en jours)

| SJ Secteur juridique : | Mean  | N   | Std. Deviation |
|------------------------|-------|-----|----------------|
| 1 Public               | 17,79 | 285 | 27,59          |
| 2 Privé                | 13,45 | 438 | 20,87          |
| Total                  | 15,16 | 723 | 23,82          |

**Q6 Q.6 : Temps nécessaire pour un virement bancaire ( en jours)**

|         |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 0              | 51        | 6,6     | 7,5           | 7,5                |
|         | 1              | 67        | 8,6     | 9,8           | 17,3               |
|         | 2              | 64        | 8,3     | 9,4           | 26,6               |
|         | 3              | 25        | 3,2     | 3,7           | 30,3               |
|         | 4              | 7         | ,9      | 1,0           | 31,3               |
|         | 5              | 7         | ,9      | 1,0           | 32,4               |
|         | 6              | 2         | ,3      | ,3            | 32,7               |
|         | 7              | 67        | 8,6     | 9,8           | 42,5               |
|         | 8              | 7         | ,9      | 1,0           | 43,5               |
|         | 10             | 27        | 3,5     | 4,0           | 47,4               |
|         | 15             | 110       | 14,2    | 16,1          | 63,5               |
|         | 16             | 1         | ,1      | ,1            | 63,7               |
|         | 20             | 42        | 5,4     | 6,1           | 69,8               |
|         | 21             | 24        | 3,1     | 3,5           | 73,4               |
|         | 22             | 1         | ,1      | ,1            | 73,5               |
|         | 25             | 7         | ,9      | 1,0           | 74,5               |
|         | 28             | 1         | ,1      | ,1            | 74,7               |
|         | 30             | 121       | 15,6    | 17,7          | 92,4               |
|         | 40             | 3         | ,4      | ,4            | 92,8               |
|         | 45             | 12        | 1,5     | 1,8           | 94,6               |
|         | 50             | 1         | ,1      | ,1            | 94,7               |
|         | 60             | 22        | 2,8     | 3,2           | 98,0               |
|         | 90             | 7         | ,9      | 1,0           | 99,0               |
|         | 120            | 2         | ,3      | ,3            | 99,3               |
|         | 150            | 1         | ,1      | ,1            | 99,4               |
|         | 180            | 4         | ,5      | ,6            | 100,0              |
|         | Total          | 683       | 88,1    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse | 91        | 11,7    |               |                    |
|         | 365            | 1         | ,1      |               |                    |
|         | Total          | 92        | 11,9    |               |                    |
| Total   |                | 775       | 100,0   |               |                    |

Q71 Q.7.1. : Part du crédit pour une activité d'exploitation (%)

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1      | 1         | ,1      | ,4            | ,4                 |
|         | 2      | 6         | ,8      | 2,3           | 2,7                |
|         | 3      | 4         | ,5      | 1,5           | 4,2                |
|         | 4      | 1         | ,1      | ,4            | 4,5                |
|         | 5      | 13        | 1,7     | 4,9           | 9,5                |
|         | 7      | 6         | ,8      | 2,3           | 11,7               |
|         | 8      | 5         | ,6      | 1,9           | 13,6               |
|         | 9      | 3         | ,4      | 1,1           | 14,8               |
|         | 10     | 46        | 5,9     | 17,4          | 32,2               |
|         | 11     | 1         | ,1      | ,4            | 32,6               |
|         | 12     | 1         | ,1      | ,4            | 33,0               |
|         | 14     | 1         | ,1      | ,4            | 33,3               |
|         | 15     | 9         | 1,2     | 3,4           | 36,7               |
|         | 20     | 22        | 2,8     | 8,3           | 45,1               |
|         | 21     | 1         | ,1      | ,4            | 45,5               |
|         | 25     | 5         | ,6      | 1,9           | 47,3               |
|         | 30     | 24        | 3,1     | 9,1           | 56,4               |
|         | 31     | 1         | ,1      | ,4            | 56,8               |
|         | 36     | 1         | ,1      | ,4            | 57,2               |
|         | 40     | 23        | 3,0     | 8,7           | 65,9               |
|         | 45     | 1         | ,1      | ,4            | 66,3               |
|         | 50     | 34        | 4,4     | 12,9          | 79,2               |
|         | 60     | 13        | 1,7     | 4,9           | 84,1               |
|         | 70     | 17        | 2,2     | 6,4           | 90,5               |
|         | 71     | 1         | ,1      | ,4            | 90,9               |
|         | 75     | 3         | ,4      | 1,1           | 92,0               |
|         | 80     | 5         | ,6      | 1,9           | 93,9               |
|         | 85     | 2         | ,3      | ,8            | 94,7               |
|         | 100    | 14        | 1,8     | 5,3           | 100,0              |
|         | Total  | 264       | 34,1    | 100,0         |                    |
| Missing | 0      | 101       | 13,0    |               |                    |
|         | 300    | 1         | ,1      |               |                    |
|         | System | 409       | 52,8    |               |                    |
|         | Total  | 511       | 65,9    |               |                    |
| Total   |        | 775       | 100,0   |               |                    |

## Report

Q71 Q.7.1. : Part du crédit pour une activité d'exploitation (%)

| TAILLE | Taille de l'entreprise | Mean  | N   | Std.<br>Deviation |
|--------|------------------------|-------|-----|-------------------|
| 1      | De 0 à 5 salariés      | 28,43 | 42  | 25,69             |
| 2      | De 6 à 10 salariés     | 25,26 | 27  | 29,71             |
| 3      | De 11 à 20 salariés    | 18,55 | 42  | 23,11             |
| 4      | De 21 à 50 salariés    | 17,29 | 68  | 20,36             |
| 5      | De 51 à 100 salariés   | 21,17 | 41  | 24,59             |
| 6      | De 101 à 500 salariés  | 29,47 | 89  | 30,87             |
| 7      | Plus de 500 salariés   | 36,60 | 29  | 32,91             |
| Total  |                        | 24,80 | 338 | 27,27             |

## Q72 Q.7.2. : Part du crédit pour une activité d'investissement (%)

|         |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 2              | 1         | ,1      | ,4            | ,4                 |
|         | 3              | 2         | ,3      | ,8            | 1,3                |
|         | 4              | 2         | ,3      | ,8            | 2,1                |
|         | 5              | 14        | 1,8     | 5,9           | 8,1                |
|         | 7              | 4         | ,5      | 1,7           | 9,7                |
|         | 8              | 1         | ,1      | ,4            | 10,2               |
|         | 9              | 1         | ,1      | ,4            | 10,6               |
|         | 9              | 3         | ,4      | 1,3           | 11,9               |
|         | 10             | 16        | 2,1     | 6,8           | 18,6               |
|         | 11             | 4         | ,5      | 1,7           | 20,3               |
|         | 12             | 2         | ,3      | ,8            | 21,2               |
|         | 15             | 7         | ,9      | 3,0           | 24,2               |
|         | 20             | 15        | 1,9     | 6,4           | 30,5               |
|         | 25             | 5         | ,6      | 2,1           | 32,6               |
|         | 30             | 27        | 3,5     | 11,4          | 44,1               |
|         | 35             | 2         | ,3      | ,8            | 44,9               |
|         | 40             | 16        | 2,1     | 6,8           | 51,7               |
|         | 46             | 1         | ,1      | ,4            | 52,1               |
|         | 50             | 30        | 3,9     | 12,7          | 64,8               |
|         | 55             | 2         | ,3      | ,8            | 65,7               |
|         | 56             | 1         | ,1      | ,4            | 66,1               |
|         | 60             | 11        | 1,4     | 4,7           | 70,8               |
|         | 65             | 3         | ,4      | 1,3           | 72,0               |
|         | 67             | 1         | ,1      | ,4            | 72,5               |
|         | 70             | 32        | 4,1     | 13,6          | 86,0               |
|         | 75             | 3         | ,4      | 1,3           | 87,3               |
|         | 76             | 1         | ,1      | ,4            | 87,7               |
|         | 80             | 6         | ,8      | 2,5           | 90,3               |
|         | 85             | 8         | 1,0     | 3,4           | 93,6               |
|         | 90             | 1         | ,1      | ,4            | 94,1               |
|         | 95             | 1         | ,1      | ,4            | 94,5               |
|         | 100            | 13        | 1,7     | 5,5           | 100,0              |
|         | Total          | 236       | 30,5    | 100,0         |                    |
| Missing | 0              | 116       | 15,0    |               |                    |
|         | 99 Non réponse | 1         | ,1      |               |                    |
|         | System         | 422       | 54,5    |               |                    |
|         | Total          | 539       | 69,5    |               |                    |
| Total   |                | 775       | 100,0   |               |                    |



## Report

Q72 Q.7.2. : Part du crédit pour une activité d'investissement (%)

| TAILLE | Taille de l'entreprise | Mean  | N   | Std.<br>Deviation |
|--------|------------------------|-------|-----|-------------------|
| 1      | De 0 à 5 salariés      | 32,11 | 54  | 27,54             |
| 2      | De 6 à 10 salariés     | 25,00 | 30  | 27,03             |
| 3      | De 11 à 20 salariés    | 27,90 | 42  | 31,02             |
| 4      | De 21 à 50 salariés    | 23,23 | 65  | 26,45             |
| 5      | De 51 à 100 salariés   | 25,34 | 35  | 26,60             |
| 6      | De 101 à 500 salariés  | 35,84 | 78  | 35,21             |
| 7      | Plus de 500 salariés   | 31,32 | 28  | 37,93             |
| Total  |                        | 29,29 | 332 | 30,67             |

Q8 Q.8 : Existe-il une discrimination dans l'octroi du crédit ?

|         |                | Frequency | Percent | Valid<br>Percent | Cumulative<br>Percent |
|---------|----------------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid   | 1 Oui          | 372       | 48,0    | 54,8             | 54,8                  |
|         | 2 Non          | 307       | 39,6    | 45,2             | 100,0                 |
|         | Total          | 679       | 87,6    | 100,0            |                       |
| Missing | 99 Non réponse | 89        | 11,5    |                  |                       |
|         | System         | 7         | ,9      |                  |                       |
|         | Total          | 96        | 12,4    |                  |                       |
| Total   |                | 775       | 100,0   |                  |                       |

BANQUE1 Q.1.1 : Banque 1 : \* Q8 Q.8 : Existe-il une discrimination dans l'octroi du crédit ? Crosstabulation

| Count                            |                                     | Q8 Q.8 : Existe-il une discrimination dans l'octroi du crédit ? |       |       |
|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------|-------|
|                                  |                                     | 1 Oui                                                           | 2 Non | Total |
| BANQUE1<br>Q.1.1 :<br>Banque 1 : | 1 BEA                               | 54                                                              | 53    | 107   |
|                                  | 2 BNA                               | 94                                                              | 81    | 175   |
|                                  | 3 BADR                              | 74                                                              | 63    | 137   |
|                                  | 4 BDL                               | 72                                                              | 46    | 118   |
|                                  | 5 CPA                               | 64                                                              | 41    | 105   |
|                                  | 6 CNEP-Banque                       |                                                                 | 1     | 1     |
|                                  | 7 Al Baraka Algérie                 |                                                                 | 7     | 7     |
|                                  | 8 BCIA                              | 1                                                               | 2     | 3     |
|                                  | 9 Arab Banking Corporation          | 1                                                               |       | 1     |
|                                  | 10 Compagnie algérienne des banques |                                                                 | 1     | 1     |
|                                  | 12 Société Générale Algérie         |                                                                 | 1     | 1     |
|                                  | 15 Khalifa Bank                     | 8                                                               | 10    | 18    |
| Total                            | 19 Mouna Bank                       | 1                                                               |       | 1     |
|                                  | 20 CNMA / CRMA                      | 2                                                               |       | 2     |
| Total                            |                                     | 371                                                             | 306   | 677   |

Q9 Q.9 : Cette discrimination s'opère par rapport à ...

|         |                                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1 Secteur juridique               | 128       | 16,5    | 35,7          | 35,7               |
|         | 2 Secteur économique              | 134       | 17,3    | 37,3          | 73,0               |
|         | 3 Autres                          | 62        | 8,0     | 17,3          | 90,3               |
|         | 4 Secteur juridique et économique | 35        | 4,5     | 9,7           | 100,0              |
|         | Total                             | 359       | 46,3    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse                    | 402       | 51,9    |               |                    |
|         | System                            | 14        | 1,8     |               |                    |
|         | Total                             | 416       | 53,7    |               |                    |
| Total   |                                   | 775       | 100,0   |               |                    |

Q9 Q.9 : Cette discrimination s'opère par rapport à ... \* BANQUE Type de banque  
Crosstabulation

| Count                                                   |                                   | BANQUE Type de banque |                 |       |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------|-------|
|                                                         |                                   | 1 Banque publique     | 2 Banque privée | Total |
| Q9 Q.9 : Cette discrimination s'opère par rapport à ... | 1 Secteur juridique               | 120                   | 4               | 124   |
|                                                         | 2 Secteur économique              | 125                   | 5               | 130   |
|                                                         | 3 Autres                          | 58                    | 2               | 60    |
|                                                         | 4 Secteur juridique et économique | 33                    | 1               | 34    |
| Total                                                   |                                   | 336                   | 12              | 348   |

Q10 Q.10 : Avez-vous demandé un crédit à votre banque ces trois dernières années ? \* BANQUE Type de banque  
Crosstabulation

| Count                                                                              |       | BANQUE Type de banque |                 |       |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------|-----------------|-------|
|                                                                                    |       | 1 Banque publique     | 2 Banque privée | Total |
| Q10 Q.10 : Avez-vous demandé un crédit à votre banque ces trois dernières années ? | 1 Oui | 385                   | 20              | 405   |
|                                                                                    | 2 Non | 300                   | 17              | 317   |
| Total                                                                              |       | 685                   | 37              | 722   |

Q10 Q.10 : Avez-vous demandé un crédit à votre banque ces trois dernières années ? \* SJ Secteur juridique : Crosstabulation

| Count                                                                              |       | SJ Secteur juridique : |         |       |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------|---------|-------|
|                                                                                    |       | 1 Public               | 2 Privé | Total |
| Q10 Q.10 : Avez-vous demandé un crédit à votre banque ces trois dernières années ? | 1 Oui | 152                    | 264     | 416   |
|                                                                                    | 2 Non | 135                    | 194     | 329   |
| Total                                                                              |       | 287                    | 458     | 745   |

**TAILLE Taille de l'entreprise \* Q10 Q.10 : Avez-vous demandé un crédit à votre banque ces trois dernières années ? Crosstabulation**

| Count                  |                         | Q10 Q.10 : Avez-vous demandé un crédit à votre banque ces trois dernières années ? |       |       |
|------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
|                        |                         | 1 Oui                                                                              | 2 Non | Total |
| TAILLE                 | 1 De 0 à 5 salariés     | 56                                                                                 | 63    | 119   |
| Taille de l'entreprise | 2 De 6 à 10 salariés    | 32                                                                                 | 34    | 66    |
|                        | 3 De 11 à 20 salariés   | 53                                                                                 | 36    | 89    |
|                        | 4 De 21 à 50 salariés   | 76                                                                                 | 50    | 126   |
|                        | 5 De 51 à 100 salariés  | 39                                                                                 | 36    | 75    |
|                        | 6 De 101 à 500 salariés | 100                                                                                | 75    | 175   |
|                        | 7 Plus de 500 salariés  | 33                                                                                 | 8     | 41    |
| Total                  |                         | 389                                                                                | 302   | 691   |

**BANQUE1 Q.1.1 : Banque 1 : \* Q11 Q.11 : Si oui , quelle a été la réponse de votre banque ? Crosstabulation**

| Count      |                                        | Q11 Q.11 : Si oui , quelle a été la<br>réponse de votre banque ? |            |                  |       |
|------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|------------------|-------|
|            |                                        | 1 Négative                                                       | 2 Positive | 3 En<br>instance | Total |
| BANQUE1    | 1 BEA                                  | 20                                                               | 36         |                  | 56    |
| Q.1.1 :    | 2 BNA                                  | 34                                                               | 84         |                  | 118   |
| Banque 1 : | 3 BADR                                 | 25                                                               | 36         | 1                | 62    |
|            | 4 BDL                                  | 19                                                               | 45         |                  | 64    |
|            | 5 CPA                                  | 29                                                               | 45         |                  | 74    |
|            | 6 CNEP-Banque                          | 1                                                                |            |                  | 1     |
|            | 7 Al Baraka Algérie                    |                                                                  | 5          |                  | 5     |
|            | 8 BCIA                                 | 1                                                                | 3          |                  | 4     |
|            | 10 Compagnie<br>algérienne des banques |                                                                  | 1          |                  | 1     |
|            | 15 Khalifa Bank                        | 3                                                                | 4          |                  | 7     |
|            | 19 Mouna Bank                          |                                                                  | 1          |                  | 1     |
|            | 20 CNMA / CRMA                         | 1                                                                | 1          |                  | 2     |
| Total      |                                        | 133                                                              | 261        | 1                | 395   |

**BANQUE1 Q.1.1 : Banque 1 : \* Q12 Q.12 : Dans le cas où la réponse de la banque était négative , était-elle motivée ? Crosstabulation**

| Count      |                 | Q12 Q.12 : Dans le cas où la réponse de la banque était négative , était-elle motivée ? |       |       |
|------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
|            |                 | 1 Oui                                                                                   | 2 Non | Total |
| BANQUE1    | 1 BEA           | 7                                                                                       | 12    | 19    |
| Q.1.1 :    | 2 BNA           | 11                                                                                      | 21    | 32    |
| Banque 1 : | 3 BADR          | 10                                                                                      | 15    | 25    |
|            | 4 BDL           | 6                                                                                       | 12    | 18    |
|            | 5 CPA           | 11                                                                                      | 15    | 26    |
|            | 6 CNEP-Banque   | 1                                                                                       |       | 1     |
|            | 8 BCIA          | 1                                                                                       |       | 1     |
|            | 15 Khalifa Bank |                                                                                         | 2     | 2     |
|            | 20 CNMA / CRMA  |                                                                                         | 1     | 1     |
| Total      |                 | 47                                                                                      | 78    | 125   |

**BANQUE1 Q.1.1 : Banque 1 : \* Q13 Q13 : En cas de refus , quel(s) est (sont) généralement le(s) motif(s) invoqué(s) ? Crosstabulation**

| Count      |                 | Q13 Q13 : En cas de refus , quel(s) est (sont) généralement le(s) motif(s) invoqué(s) ? |                     |                                                            |          |       |
|------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------|----------|-------|
|            |                 | 1 Manque de garanties                                                                   | 2 Dossier incomplet | 3 Règles prudentielles /<br>Dépassement de ligne de crédit | 5 Autres | Total |
| BANQUE1    | 1 BEA           | 4                                                                                       | 4                   | 6                                                          | 1        | 15    |
| Q.1.1 :    | 2 BNA           | 12                                                                                      | 3                   | 15                                                         | 2        | 32    |
| Banque 1 : | 3 BADR          | 7                                                                                       | 4                   | 12                                                         |          | 23    |
|            | 4 BDL           | 4                                                                                       | 5                   | 9                                                          | 2        | 20    |
|            | 5 CPA           | 9                                                                                       | 5                   | 7                                                          |          | 21    |
|            | 6 CNEP-Banque   |                                                                                         |                     | 1                                                          |          | 1     |
|            | 15 Khalifa Bank |                                                                                         | 1                   |                                                            |          | 1     |
| Total      |                 | 36                                                                                      | 22                  | 50                                                         | 5        | 113   |

**Q14.2 Q.14.2. : Niveau du dépôt de garantie nécessaire :**

|         |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1 Pas un obstacle | 98        | 12,6    | 17,1          | 17,1               |
|         | 2 Obstacle mineur | 84        | 10,8    | 14,6          | 31,7               |
|         | 3 Modéré          | 113       | 14,6    | 19,7          | 51,4               |
|         | 4 Majeur          | 86        | 11,1    | 15,0          | 66,4               |
|         | 5 Très sévère     | 193       | 24,9    | 33,6          | 100,0              |
|         | Total             | 574       | 74,1    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse    | 187       | 24,1    |               |                    |
|         | System            | 14        | 1,8     |               |                    |
|         | Total             | 201       | 25,9    |               |                    |
| Total   |                   | 775       | 100,0   |               |                    |

**Q14.3 Q.14.3. : Usage des moyens de paiement**

|         |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1 Pas un obstacle | 171       | 22,1    | 33,9          | 33,9               |
|         | 2 Obstacle mineur | 111       | 14,3    | 22,0          | 56,0               |
|         | 3 Modéré          | 94        | 12,1    | 18,7          | 74,6               |
|         | 4 Majeur          | 59        | 7,6     | 11,7          | 86,3               |
|         | 5 Très sévère     | 69        | 8,9     | 13,7          | 100,0              |
|         | Total             | 504       | 65,0    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse    | 255       | 32,9    |               |                    |
|         | System            | 16        | 2,1     |               |                    |
|         | Total             | 271       | 35,0    |               |                    |
| Total   |                   | 775       | 100,0   |               |                    |

**Q14.4 Q.14.4. : Problèmes avec les transferts financiers et les chèques**

|         |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1 Pas un obstacle | 204       | 26,3    | 33,8          | 33,8               |
|         | 2 Obstacle mineur | 104       | 13,4    | 17,2          | 51,0               |
|         | 3 Modéré          | 116       | 15,0    | 19,2          | 70,2               |
|         | 4 Majeur          | 76        | 9,8     | 12,6          | 82,8               |
|         | 5 Très sévère     | 104       | 13,4    | 17,2          | 100,0              |
|         | Total             | 604       | 77,9    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse    | 159       | 20,5    |               |                    |
|         | System            | 12        | 1,5     |               |                    |
|         | Total             | 171       | 22,1    |               |                    |
| Total   |                   | 775       | 100,0   |               |                    |



**Q14.5 Q.14.5. : Comportement non réglementaire des responsables de banques**

|         |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1 Pas un obstacle | 306       | 39,5    | 49,8          | 49,8               |
|         | 2 Obstacle mineur | 78        | 10,1    | 12,7          | 62,5               |
|         | 3 Modéré          | 81        | 10,5    | 13,2          | 75,7               |
|         | 4 Majeur          | 47        | 6,1     | 7,7           | 83,4               |
|         | 5 Très sévère     | 102       | 13,2    | 16,6          | 100,0              |
|         | Total             | 614       | 79,2    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse    | 149       | 19,2    |               |                    |
|         | System            | 12        | 1,5     |               |                    |
|         | Total             | 161       | 20,8    |               |                    |
| Total   |                   | 775       | 100,0   |               |                    |

**Q14.6 Q.14.6. : Difficulté d'obtention du crédit à court terme**

|         |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1 Pas un obstacle | 109       | 14,1    | 20,4          | 20,4               |
|         | 2 Obstacle mineur | 69        | 8,9     | 12,9          | 33,3               |
|         | 3 Modéré          | 88        | 11,4    | 16,5          | 49,8               |
|         | 4 Majeur          | 86        | 11,1    | 16,1          | 65,9               |
|         | 5 Très sévère     | 182       | 23,5    | 34,1          | 100,0              |
|         | Total             | 534       | 68,9    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse    | 226       | 29,2    |               |                    |
|         | System            | 15        | 1,9     |               |                    |
|         | Total             | 241       | 31,1    |               |                    |
| Total   |                   | 775       | 100,0   |               |                    |

**Q14.7 Q.14.7. : Difficulté d'obtention du crédit à moyen terme**

|         |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1 Pas un obstacle | 83        | 10,7    | 17,1          | 17,1               |
|         | 2 Obstacle mineur | 52        | 6,7     | 10,7          | 27,9               |
|         | 3 Modéré          | 93        | 12,0    | 19,2          | 47,1               |
|         | 4 Majeur          | 79        | 10,2    | 16,3          | 63,4               |
|         | 5 Très sévère     | 177       | 22,8    | 36,6          | 100,0              |
|         | Total             | 484       | 62,5    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse    | 272       | 35,1    |               |                    |
|         | System            | 19        | 2,5     |               |                    |
|         | Total             | 291       | 37,5    |               |                    |
| Total   |                   | 775       | 100,0   |               |                    |

**Q14.8 Q.14.8. : Difficulté d'obtention du crédit à long terme**

|         |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1 Pas un obstacle | 82        | 10,6    | 16,9          | 16,9               |
|         | 2 Obstacle mineur | 36        | 4,6     | 7,4           | 24,4               |
|         | 3 Modéré          | 60        | 7,7     | 12,4          | 36,8               |
|         | 4 Majeur          | 71        | 9,2     | 14,7          | 51,4               |
|         | 5 Très sévère     | 235       | 30,3    | 48,6          | 100,0              |
|         | Total             | 484       | 62,5    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse    | 272       | 35,1    |               |                    |
|         | System            | 19        | 2,5     |               |                    |
|         | Total             | 291       | 37,5    |               |                    |
| Total   |                   | 775       | 100,0   |               |                    |

**Q14.9 Q.14.9. : Lourdeur du dossier de la demande du crédit et rigidité de la réglementation**

|         |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1 Pas un obstacle | 73        | 9,4     | 13,2          | 13,2               |
|         | 2 Obstacle mineur | 39        | 5,0     | 7,1           | 20,3               |
|         | 3 Modéré          | 71        | 9,2     | 12,8          | 33,1               |
|         | 4 Majeur          | 107       | 13,8    | 19,3          | 52,4               |
|         | 5 Très sévère     | 263       | 33,9    | 47,6          | 100,0              |
|         | Total             | 553       | 71,4    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse    | 203       | 26,2    |               |                    |
|         | System            | 19        | 2,5     |               |                    |
|         | Total             | 222       | 28,6    |               |                    |
| Total   |                   | 775       | 100,0   |               |                    |

**Q14.10 Q.14.10. : Fonction de conseil et d'études mal assurés par les banques**

|         |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1 Pas un obstacle | 117       | 15,1    | 25,7          | 25,7               |
|         | 2 Obstacle mineur | 45        | 5,8     | 9,9           | 35,6               |
|         | 3 Modéré          | 61        | 7,9     | 13,4          | 49,0               |
|         | 4 Majeur          | 78        | 10,1    | 17,1          | 66,2               |
|         | 5 Très sévère     | 154       | 19,9    | 33,8          | 100,0              |
|         | Total             | 455       | 58,7    | 100,0         |                    |
| Missing | 99 Non réponse    | 300       | 38,7    |               |                    |
|         | System            | 20        | 2,6     |               |                    |
|         | Total             | 320       | 41,3    |               |                    |
| Total   |                   | 775       | 100,0   |               |                    |