

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

**MÉMOIRE PRÉSENTÉ À
UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES**

**COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN ADMINISTRATION DES AFFAIRES**

**PAR
ISABELLE MAGNY**

**LES CRITÈRES INFLUENÇANT LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS AU CRÉDIT LORS DE
L'OCTROI DE FINANCEMENT AUX TRAVAILLEURS AUTONOMES**

AOÛT 2006

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

RÉSUMÉ

Plusieurs acteurs confondent le concept de travailleur autonome avec les concepts de micro-entreprise et de PME, cela même si la documentation tend de plus en plus à distinguer ces trois avenues entrepreneuriales. La littérature elle-même présente des problèmes de définition donc, de compréhension du travail autonome. Pourtant, des différences significatives caractérisent le travailleur autonome : l'absence d'employé, le faible chiffre d'affaires, l'absence de pouvoir hiérarchique, l'exécution de toutes les tâches opérationnelles, la centralisation de l'expertise, le nombre limité de clients, la volonté de croissance généralement inexistante, l'absence ou le faible niveau d'actifs et le taux de survie plus faible.

La documentation consultée indique que l'accès au financement est l'un des problèmes les plus souvent rencontrés par les travailleurs autonomes. L'accès au financement fait surtout référence au financement par emprunt qui est accessible, entre autres, auprès des institutions financières, des programmes gouvernementaux, des sociétés de fiducie, des compagnies d'assurances, des banques étrangères et à même des cartes de crédit. Comme les institutions financières sont les plus grands fournisseurs de crédit, l'objectif de la présente étude est d'identifier les critères influençant les différents intervenants au crédit d'une même institution financière, et ce tout au long du processus d'octroi de financement.

C'est en effet à l'aide d'une étude de cas unique que nous avons vérifié les critères influençant différents intervenants au crédit œuvrant ou sein d'une même institution financière. Préoccupés par une compréhension élargie des pratiques existant dans l'institution financière, des entrevues individuelles ont été faites avec 23 participants, dont 10 directeurs de comptes de la région de Chaudière-Appalaches, trois directeurs de comptes de la région du Centre-du-Québec, cinq directeurs de comptes de la région de Montréal et cinq intervenants du siège social.

Les résultats de cette étude de cas unique nous permettent de constater dans quelle mesure les intervenants d'une même institution financière ont différentes définitions d'un travailleur autonome, utilisent différents critères d'admissibilité au financement pour le travailleur autonome, ont différentes méthodes d'analyse, ont des critères d'évaluation du risque hétérogènes, ne possèdent pas d'outils standardisés pour l'évaluation du risque de crédit et du projet et acceptent variablement les demandes de financement des travailleurs autonomes.

Au terme de ce travail, nous espérons avoir enrichi la littérature sur la réalité du financement des travailleurs autonomes. De plus, les principaux intervenants au financement comprendront mieux la spécificité du travailleur autonome. Du côté des travailleurs autonomes, ils seront plus aiguillés quant aux critères pouvant influencer leur demande de financement par une institution financière et seront plus susceptibles

d'augmenter leurs chances d'acceptation de financement avec des conditions pouvant mieux correspondre à leur réalité.

REMERCIEMENTS

À la fin de mon baccalauréat en administration des affaires, un professeur m'a encouragé à poursuivre mes études. Ce qui était alors pour moi impensable, c'est transformé en réalité, principalement en raison de la confiance de ce professeur en mes capacités. Ce professeur, Jean-Bernard Carrière, est celui qui m'a donné la confiance pour me lancer dans cette aventure qu'a été la maîtrise en administration des affaires. Tout au long de cette aventure, d'autres professeurs ont collaboré à cette réalisation personnelle. D'abord, Claude Mathieu est celui qui a suscité ma passion pour la finance à travers sa propre passion, sa rigueur, son professionnalisme et sa qualité d'enseignement. À lui, s'ajoute la précieuse collaboration de Claire V. de la Durantaye et de Josée St-Pierre qui a été présente tout au long de ce mémoire. À ces professeures s'ajoute Louise Cadieux, qui est pour moi un mentor, un coach mais avant tout, ma directrice de recherche. Merci, Louise, de m'avoir encouragée, guidée et conseillée tout au long de ce travail. À vous chers professeurs, MERCI.

Je remercie mon employeur et surtout mon gestionnaire de m'avoir autorisé à réaliser ce mémoire. De plus, j'aimerais souligner la collaboration inestimable de mes collègues de travail et dire un immense MERCI à tous les participants qui m'ont témoigné une grande générosité en participant à cette recherche.

La rédaction d'un mémoire est une réalisation personnelle mais elle est aussi accompagnée d'embûches. Elle se fait aussi au détriment de la qualité de vie personnelle, du sacrifice du sommeil et du temps passé avec nos êtres chers. Je désire remercier ma famille, que j'aime de tout mon coeur, Lucie, Georges, Pascale et Nicolas pour votre patience et vos encouragements à mon égard ainsi que pour votre amour inconditionnel. Vos mots auront été une source de support incontestable. J'aimerais également exprimer ma reconnaissance à Martin, pour son aide et son support, qui m'a permis d'accomplir une démarche personnelle : celle de me réaliser comme individu. J'ai également la chance d'être entourée par des gens que j'adore... à vous tous, sans exception, MERCI. Certains d'entre vous ont été présents tout au long de ce travail. Plus particulièrement, je désire témoigner ma gratitude à Annie Pellerin, pour son amitié, son aide, son support et ses encouragements. Je dois également faire une mention d'honneur à Annie Lahaie, mon amie la plus chère, « ma sœur dans l'âme », qui, tout au long de cette aventure, a été présente, patiente, encourageante et m'a accompagnée dans les moments les plus difficiles.

Enfin, je veux témoigner mon amour à Élizabeth, à qui j'ai donné naissance au moment où débutait cette aventure qu'est la maîtrise en administration des affaires. À maintes reprises j'aurais préféré me consacrer entièrement à elle. Malgré son jeune âge, elle a su être patiente, affectueuse et compréhensive. Il n'y a cependant plus belle aventure que ma fille... Avec tout mon amour, c'est à elle que revient ce mémoire.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
 PREMIER CHAPITRE - LE CONTEXTE THÉORIQUE	 5
1. LES PME : UNE VUE D'ENSEMBLE	6
2. LES MICRO-ENTREPRISES : QU'EN EST-IL?	8
3. LES TRAVAILLEURS AUTONOMES : QUI SONT-ILS?	12
3.1 La définition des travailleurs autonomes	15
3.2 Le contexte de création d'entreprise des travailleurs autonomes	18
3.3 Les caractéristiques des travailleurs autonomes	20
3.4 Les problèmes rencontrés ou vécus par les travailleurs autonomes	24
 DEUXIÈME CHAPITRE - LA PROBLÉMATIQUE SPÉCIFIQUE	 30
1. LE FINANCEMENT PAR EMPRUNT	30
1.1 Les instruments d'emprunts demandés par les travailleurs autonomes	31
1.2 Le taux d'approbation des prêts demandés	35
1.3 Les conditions de financement par emprunt	37
1.4 Le crédit à la consommation	39
2. LE PROCESSUS DÉCISIONNEL EN CONTEXTE DE FINANCEMENT	41
2.1 Le modèle de Twarabimenye (1995)	42
2.2 Le modèle de Robitaille et Champagne (1996)	45
2.3 L'étude de Doferèta (1997)	49
3. LE PROCESSUS D'OCTROI AU FINANCEMENT EN CONTEXTE DE TRAVAILLEUR AUTONOME : VERS UN CADRE D'ANALYSE SPÉCIFIQUE	53

TROISIÈME CHAPITRE - LA MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE	60
1. LE CHOIX DE LA STRATÉGIE DE RECHERCHE	60
2. L'ÉCHANTILLON	61
3. LA CUEILLETTE DE DONNÉES	69
4. LE TRAITEMENT ET L'ANALYSE DES DONNÉES	71
QUATRIÈME CHAPITRE - LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	73
1. LES RÉSULTATS	73
1.1 La phase 1 : La présentation d'une demande de financement	74
1.2 La phase 2 : L'évaluation du risque de la demande de financement	84
1.3 La phase 3 : la décision finale	101
2. LES LIMITES ET LES CONTRIBUTIONS DE LA RECHERCHE	110
3. LES PISTES DE RECHERCHE	112
CONCLUSION	113
RÉFÉRENCES	118
ANNEXES	124
ANNEXE 1 DEMANDE DE PARTICIPATION DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE À LA PRÉSENTE RECHERCHE	125
ANNEXE 2 QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE	127
ANNEXE 3 PRÉSENTATION DU PROJET AUX PARTICIPANTS	133
ANNEXE 4 TABLEAU DE COMPILATION DES DONNÉES BRUTES	138
ANNEXE 5 TABLEAUX SOMMAIRES DE COMPILATION DES RÉSULTATS	143

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 CLASSIFICATION DES FIRMES DE QUELQUES PAYS SELON LE NOMBRE D'EMPLOYÉS	8
TABLEAU 2 NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS COMMERCIAUX SELON LE SECTEUR ET LE NOMBRE D'EMPLOYÉS	10
TABLEAU 3 NOMBRE MOYEN DE TRAVAILLEURS AUTONOMES AU CANADA PAR CATÉGORIE (EN MILLIERS), ET TAUX DE CROISSANCE ANNUEL MOYEN (EN POURCENTAGE), DE 1976 À 2004	14
TABLEAU 4 DÉFINITIONS D'UN TRAVAILLEUR AUTONOME	16
TABLEAU 5 PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DIFFÉRENCIANT UN TRAVAILLEUR AUTONOME, UNE MICRO-ENTREPRISE ET UNE PME	21
TABLEAU 6 PRINCIPAUX PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES TRAVAILLEURS AUTONOMES RELEVÉS DANS LA LITTÉRATURE	25
TABLEAU 7 RÉPARTITION DES DEMANDES DE FINANCEMENT AUPRÈS DES FOURNISSEURS DE CRÉDIT SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE, LE SEXE ET L'ÂGE DE L'ENTREPRENEUR	33
TABLEAU 8 POURCENTAGE DES DEMANDES D'INSTRUMENTS D'EMPRUNT SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE EN 2000	34
TABLEAU 9 VUE D'ENSEMBLE SUR LA PROPORTION DES PME AYANT FAIT UNE DEMANDE DE PRÊT COMMERCIAL ET TAUX D'APPROBATION DES DEMANDES SELON LA TAILLE DES ENTREPRISES EN 2000 ET 2001	35
TABLEAU 10 LES 5 C DU CRÉDIT	50
TABLEAU 11 LES TRAVAILLEURS AUTONOMES SANS EMPLOYÉ RÉMUNÉRÉ AU QUÉBEC EN 2001	63
TABLEAU 12 PROFIL DES PARTICIPANTS	68
TABLEAU 13 SOMMAIRE DES DÉFINITIONS	75
TABLEAU 14 FAÇON D'ACHEMINER UNE DEMANDE DE FINANCEMENT	76
TABLEAU 15 INSTRUMENTS D'EMPRUNTS LES PLUS SOLLICITÉS PAR LES TRAVAILLEURS AUTONOMES, EN ORDRE D'IMPORTANCE, AUPRÈS DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE	79
TABLEAU 16 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ D'UNE DEMANDE DE FINANCEMENT	82

TABLEAU 17 CRITÈRES DE REJET D'UNE DEMANDE DE FINANCEMENT	83
TABLEAU 18 CRITÈRES DÉTERMINANTS DANS L'ÉVALUATION DU RISQUE DE CRÉDIT	85
TABLEAU 19 INFLUENCE DE DIVERSES GARANTIES DANS LA DÉCISION D'OCTROI DE FINANCEMENT	87
TABLEAU 20 PERCEPTION DES PARTICIPANTS QUANT AU RISQUE DE FINANCEMENT DU TRAVAILLEUR AUTONOME, D'UNE MICRO-ENTREPRISE, D'UNE PME ET D'UNE GE	88
TABLEAU 21 PERCEPTION DU RISQUE DE FINANCEMENT D'UN TRAVAILLEUR AUTONOME VERSUS SALARIÉ	91
TABLEAU 22 PERCEPTION DU RISQUE DE FINANCEMENT D'UN TRAVAILLEUR AUTONOME VERSUS MICRO-ENTREPRISE	91
TABLEAU 23 PERCEPTION DU RISQUE DE FINANCEMENT D'UN TRAVAILLEUR AUTONOME VERSUS PME	92
TABLEAU 24 PERCEPTION DU RISQUE DE FINANCEMENT D'UN TRAVAILLEUR AUTONOME VERSUS GE	93
TABLEAU 25 ÉLÉMENTS INFLUENÇANT LA PRISE DE DÉCISION	94
TABLEAU 26 INFLUENCE DE LA PRÉSENTATION DU DOSSIER SELON L'ÂGE DU PARTICIPANT ET L'UNITÉ D'AFFAIRES	96
TABLEAU 27 INFLUENCE DE L'APPARENCE DU TRAVAILLEUR AUTONOME SELON L'ÂGE DU PARTICIPANT ET L'UNITÉ D'AFFAIRES	97
TABLEAU 28 INFLUENCE DE LA PERSONNALITÉ DU TRAVAILLEUR AUTONOME SELON L'ÂGE DU PARTICIPANT ET L'UNITÉ D'AFFAIRES	98
TABLEAU 29 INFLUENCE DE LA RÉPUTATION DU TRAVAILLEUR AUTONOME SELON L'ÂGE DU PARTICIPANT ET L'UNITÉ D'AFFAIRES	99
TABLEAU 30 OUTILS D'ÉVALUATION DU RISQUE DE CRÉDIT D'UNE DEMANDE DE FINANCEMENT	101
TABLEAU 31 RAISONS DE REFUS D'UNE DEMANDE DE FINANCEMENT	103
TABLEAU 32 SITUATIONS PERMETTANT UNE RÉÉVALUATION D'UNE DEMANDE DE FINANCEMENT	105
TABLEAU 33 TAUX DE RÉÉVALUATION D'UNE DEMANDE DE FINANCEMENT APRÈS UN REFUS ET TAUX D'ACCEPTATION DE LA DEMANDE APRÈS UNE RÉÉVALUATION	106

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1 PROCESSUS DE PRISE DE DÉCISION SELON TWARABIMENYE (1995).....	43
FIGURE 2 MODÈLE DE ROBITAILLE ET CHAMPAGNE (1996).....	46
FIGURE 3 PROCESSUS DÉCISIONNEL D'OCTROI DE FINANCEMENT EN CONTEXTE DE TRAVAILLEUR AUTONOME.....	54

INTRODUCTION

Au cours des 25 dernières années, le nombre de travailleurs autonomes a doublé au Canada, passant de 1 185 100 individus en 1976, à 2 451 900 en 2004 (Industrie Canada, 2005a,b). Ces données englobent trois catégories de travailleurs autonomes, soit : les travailleurs autonomes avec employés rémunérés, sans employé rémunéré et les travailleurs familiaux non rémunérés. La catégorie représentant les travailleurs autonomes canadiens sans employé rémunéré a, quant à elle, plus que doublé pour cette même période puisque leur nombre était de 611 400 en 1976 pour atteindre 1 587 000 à la fin de 2004. En 2004, selon Industrie Canada (2005a,b), la proportion des travailleurs autonomes avec employés rémunérés atteint 34% comparativement à 65% pour les travailleurs autonomes sans employé rémunéré, le reste appartenant à la catégorie des travailleurs familiaux non rémunérés. C'est donc dire que la croissance des travailleurs autonomes sans employé rémunéré est plus importante que celle des travailleurs autonomes avec employés rémunérés (CIRETA, 1999; Industrie Canada, 2005a, b).

Dans la littérature consultée, il semble que les auteurs tentent de plus en plus de distinguer la PME, la micro-entreprise et le travailleur autonome car la littérature elle-même présente des problèmes de définitions donc, de compréhension du travail autonome (Commission des communautés européennes, 2002; Industrie Canada, 2001; Industrie Canada, 2005a,b; Julien, 1997; Laferté et St-Pierre, 1997; Roy, 1998a). Pourtant, des différences significatives caractérisent le travailleur autonome sans

employé rémunéré : l'absence d'employé, le faible chiffre d'affaires, l'absence de pouvoir hiérarchique, l'exécution de toutes les tâches opérationnelles, la centralisation de l'expertise, le nombre limité de clients, la volonté de croissance généralement inexistante, l'absence ou le faible niveau d'actifs et le taux de survie plus faible (Oumâarir, 2001; Laferté et St-Pierre, 1997; Roy, 1998b, c).

La documentation consultée indique que l'accès au financement est l'un des problèmes rencontrés par cette clientèle (Cousineau, 2004; Delage, 2002; Lin, Picot et Yates, 1999; Oumâarir, 2001; Roy, 1998g; Roy, 1998h; St-Pierre, Laferté et Perreault, 2003). L'accès au financement fait surtout référence au financement par emprunt qui est disponible, entre autres, auprès des institutions financières, des programmes gouvernementaux, des sociétés de fiducie, des compagnies d'assurances, des banques étrangères et à même des cartes de crédit (Industrie Canada, 2001; Industrie Canada, 2002; St-Pierre, 1997; St-Pierre et Bahri, 2000; St-Pierre, Beaudoin et Desmarais, 2002). La documentation relate également que le nombre de demandes de financement déposé auprès des principaux fournisseurs de crédit est seulement de 19% pour les entreprises n'ayant aucun employé (Industrie Canada, 2002). De plus, le taux d'acceptation des demandes de financement commerciales révélé par Industrie Canada (2002) est de 82% pour une entreprise n'ayant aucun employé comparativement à 94% pour une entreprise de 100 à 499 employés. Lorsque la demande de financement est acceptée, les entrepreneurs dénoncent les conditions de financement contraignantes, comme entre autres, une prime de risque supplémentaire, des restrictions imposées et un plafond

quant au montant obtenu (St-Pierre, 2004). En ce qui concerne plus précisément les travailleurs autonomes, le coût de financement plus élevé s'expliquerait, selon St-Pierre (2004), par la perception des institutions financières d'un risque plus élevé lorsque la taille de l'entreprise est petite.

Comme les institutions financières sont les plus grands fournisseurs de crédit, cette recherche a pour principal objectif de comprendre les critères influençant les intervenants au crédit d'une même institution financière, et ce tout au long du processus d'octroi de financement à un travailleur autonome.

Considérant que la recherche concernant les travailleurs autonomes est récente et compte tenu du rôle important de cet acteur dans l'économie, les connaissances à leur sujet doivent être approfondies pour mieux comprendre leur réalité économique actuelle. Le premier chapitre présente une vue d'ensemble de la théorie concernant les PME et les micro-entreprises. Nous présentons également la documentation consultée au sujet des travailleurs autonomes, plus précisément en ce qui concerne les définitions, le contexte de création d'entreprise, les caractéristiques et les problèmes qu'ils rencontrent. Cette vue d'ensemble nous permettra d'établir la distinction entre les travailleurs autonomes, les micro-entreprises et les PME.

Industrie Canada (2002) affirme que les entreprises de petite taille, les entreprises de services ainsi que les jeunes entreprises sont plus susceptibles de se faire refuser leur

demande de financement. Nous nous demandons alors s'il en est de même pour les travailleurs autonomes et cela met l'accent sur l'intérêt d'étudier plus en profondeur leur situation. C'est pourquoi au deuxième chapitre, nous portons notre attention sur le financement par emprunt et sur le processus décisionnel concernant le financement. Nous serons alors en mesure d'établir le cadre d'analyse spécifique du processus d'octroi de financement pour les travailleurs autonomes, nous permettant de comprendre les critères influençant les différents intervenants au crédit d'une institution financière, dès la présentation de la demande de financement jusqu'à la décision finale.

Le choix de la stratégie de recherche, l'échantillon, la cueillette de données et le traitement et l'analyse de données constituent le chapitre trois. La présentation et la discussion des résultats complèteront ce mémoire au quatrième chapitre.

Ce travail permettra d'enrichir notre compréhension à l'égard du financement des travailleurs autonomes. De plus, les principaux intervenants au financement comprendront mieux la spécificité du travailleur autonome, ce qui, nous espérons, permettra une évaluation plus juste de leur risque de crédit. Du côté du travailleur autonome, ils seront plus aiguillés quant aux critères pouvant influencer leur demande de financement par une institution financière et seront plus susceptibles d'augmenter leurs chances d'acceptation de financement avec des conditions pouvant mieux répondre à leur réalité.

PREMIER CHAPITRE

LE CONTEXTE THÉORIQUE

Parmi les auteurs consultés (Beaucage et Najem, 2001, 2002; CIRETA, 1999; Industrie Canada, 2002; Industrie Canada, 2005a,b; Tousignant, 2001), plusieurs confondent le concept de travailleur autonome avec les concepts de micro-entreprise et de PME, cela même si la documentation tend de plus en plus à distinguer ces trois avenues entrepreneuriales. À titre d'exemple, la Commission des communautés européennes (2002) a modifié sa définition des petites et moyennes entreprises car celle-ci présentait des difficultés d'interprétation notamment en matière de micro-entreprises et d'entreprises autonomes qui constituent, selon cette organisation, « *une catégorie de petites entreprises spécialement importantes pour le développement de l'esprit d'entreprise et pour la création d'emplois* ».

Les critères pour définir une PME, une micro-entreprise et un travailleur autonome, ne font pas consensus à l'heure actuelle, ce qui entraîne une certaine confusion dans la littérature. Une différenciation claire entre la PME, la micro-entreprise et le travailleur autonome représente par ailleurs, un enjeu important pour les années à venir pour répondre à leurs besoins et pour évaluer adéquatement leur risque de crédit.

Mais au fait, qu'est-ce qui distingue le travailleur autonome d'une micro-entreprise ou d'une PME ? Pour répondre à cette question, nous allons d'abord présenter

les notions de PME et de micro-entreprises. Ensuite, nous présenterons la documentation relative aux travailleurs autonomes. Nous pourrions finalement établir les principales caractéristiques différenciant un travailleur autonome, une micro-entreprise et une PME.

1. LES PME : UNE VUE D'ENSEMBLE

Les PME sont un moteur important de notre économie et fournissent du travail à un nombre important d'individus (Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, 2004; Gasse, 1994; Industrie Canada, 2002; Industrie Canada, 2005a,b; Risker, 1998). Selon un rapport de recherche d'Industrie Canada (2005b), les entreprises canadiennes de cinq à 499 employés représentent 43,1% de l'ensemble des entreprises employeuses. Au Québec, selon le rapport de recherche de la FCEI (2004), les PME québécoises ayant 99 employés et moins ont généré 90% des nouveaux emplois pour l'année 2002. Présentes dans tous les secteurs d'activité, les PME le sont toutefois plus particulièrement dans le secteur des services (FCEI, 2004; Gasse, 1994).

Les critères les plus utilisés pour distinguer les entreprises les unes des autres sont le nombre d'employés et le chiffre d'affaires (Atkins et Lowe, 1997; D'Amboise et Muldowney, 1998; Gasse, 1994; Industrie Canada, 2005a,b; Julien, 1997). Aux critères quantitatifs s'ajoutent des critères qualitatifs qui distinguent les PME selon leur type de propriété (familiale, avec actionnaire, dont le fondateur est toujours présent, etc.), les stratégies ou les objectifs de la direction (autonomie, croissance, innovation, etc.),

l'évolution ou le stade de développement de l'entreprise et finalement, le secteur ou le type de marché dans lequel évolue l'entreprise (Julien, 1997). Au reste, le nombre d'employés, le chiffre d'affaires et le secteur d'activité ne sont pas les seules caractéristiques différenciant les PME des autres organisations. À cela s'ajoute la centralisation des tâches de gestion, la faible spécialisation (humaine, matérielle, technologique, organisationnelle), la stratégie organisationnelle intuitive et peu formalisée, le système d'information interne peu complexe et peu organisé et le système d'information de l'environnement externe simple (Julien, 1997). Ainsi, comme le montre le tableau 1, les définitions des PME sont nombreuses et les critères utilisés varient d'un auteur à l'autre et d'un pays à l'autre. Néanmoins, nous constatons déjà, dans ce tableau, une tendance à distinguer la micro-entreprise et le travailleur autonome des PME.

Comme nous venons de le voir, les PME occupent une place importante dans notre économie. Pourtant, elles sont fragiles. Par exemple, au Québec, seules 68% des PME québécoises employant cinq à 99 employés réussissent à passer le cap de la troisième année d'existence, tandis que 54% réussissent celui de la cinquième année (Industrie Canada, 2005a,b). Par ailleurs, un point doit être souligné. Entre 1983 et 1998, on note qu'il y a eu autant de créations que de disparitions d'entreprises de un à 499 employés (Industrie Canada, 2005a,b). La disparition d'une entreprise peut être en lien avec un changement de nom, une fusion, une acquisition mais environ 8% de ces disparitions sont associées à la faillite (Industrie Canada, 2005a,b).

Tableau 1
Classification des firmes de quelques pays selon le nombre d'employés

<i>Par pays</i>				
Pays	Petites firmes	Moyennes firmes	Grandes firmes	
Autriche	1-9	10-100	101	
Belgique, Danemark	1-50	51-200	201	
Finlande, Grande-Bretagne	1-250	251-500	501	
États-Unis République fédérale allemande				
France	1-49	50-499	500	
Japon	1-49	50-500	501	
Norvège, Suisse	1-20	21-100	101	

<i>Par secteur (entreprises du Québec)</i>				
Secteur	Artisanales	Petites	Moyennes	Grandes
Industriel	0 à 4	5 à 49	50 à 249 (200)	250 (200) et plus
Service	0 à 4	5 à 19	20 à 99	100 et plus

<i>Par chiffre d'affaires</i>				
	Entreprise autonome	Micro-entreprises	Petites entreprises	Moyennes entreprises
Nombre d'employés	1	Moins de 10	Moins de 50	De 51 à 250
Chiffre d'affaires	Indéterminé	≤ à 2 millions d'euros	≤ à 10 millions d'euros	≤ à 50 millions d'euros

Adapté de Julien (1997) et de la Commission des communautés européennes (2002).

2. LES MICRO-ENTREPRISES : QU'EN EST-IL?

Les micro-entreprises, tout comme les PME, tiennent une place importante dans notre économie (Industrie Canada, 2001; Industrie Canada, 2005a,b). Cependant, les données relatives à cette catégorie d'entreprises sont souvent noyées dans la documentation concernant les PME et les travailleurs autonomes avec employés rémunérés. Cela s'explique peut-être par le fait que les micro-entreprises sont aussi

considérées comme la première étape de création d'entreprise (Industrie Canada, 2001). En effet, l'enquête sur les micro-entreprises effectuée par Industrie Canada (2001) révèle que 34% de l'échantillon sondé espère atteindre le stade d'entreprise de dix employés et plus. Le reste de l'échantillon ne prévoit pas de stratégie de croissance. Pour la moitié d'entre elles, cela s'explique par un manque de capital tandis que pour les autres, l'absence de stratégies de croissance découle d'un choix personnel (Industrie Canada, 2001).

Pour sa part, Industrie Canada (2001), définit clairement une micro-entreprise comme étant une entreprise ayant entre un et quatre employés, constituée ou non en société en excluant les organismes sans but lucratif et les bureaux de l'État (Industrie Canada, 2001 ; Industrie Canada, 2002; Laferté et St-Pierre, 1997).

Selon cette définition, le tableau 2 montre que les micro-entreprises sont présentes dans notre économie dans une plus grande proportion que les PME. En effet, ce tableau présente la répartition des entreprises employeuses au Canada pour l'année 2004 et au Québec pour l'année 2002. Plus précisément, les entreprises canadiennes employant entre un et quatre employés comptaient pour 56,6% de tous les établissements en décembre 2004 tandis que la répartition des entreprises québécoises selon leur nombre d'employés est de 73,2% pour les entreprises ayant de un à cinq employés. Donc, la micro-entreprise est dominante parmi le nombre d'entreprises au Canada et au Québec.

Tableau 2
Nombre d'établissements commerciaux selon le secteur
et le nombre d'employés

	Canada (décembre 2004)				Québec (2002)
Nombre d'employés	Nombre d'entreprises employeuses (%)	Nombre d'établissements commerciaux			Nombre d'entreprises employeuses (%)
		Total	Secteur des biens	Secteur des services	
Indéterminé		1 334 791	351 202	983 589	
Total des entreprises employeuses	100	1 042 316	240 537	801 779	100
1-4	56,6	589 777	146 065	443 712	73,2
5-9	17,3	180 345	35 551	144 794	18
10-19	12	125 561	24 483	101 078	
20-49	8,7	90 436	19 363	71 073	5,1
50-99	3	31 323	8 060	23 263	1,7
100-199	1,4	14 791	4 247	10 544	1,4
200-499	0,7	7 223	2 159	5 064	
500	0,3	2 860	609	2 251	0,5
Autre	-				0,1
Grand total		2 377 107	591 739	1 785 368	

Adapté de Statistique Canada, Registre des entreprises, décembre 2004, cité dans Industrie Canada (2005b) et de FCEI (2004)

Tout comme dans le cas des entrepreneurs, Industrie Canada (2001) mentionne que les propriétaires de micro-entreprises sont majoritairement des hommes (77%). Quant à leur motivation pour devenir entrepreneur, la moitié des propriétaires (hommes et femmes confondus) déclarent avoir démarré leur micro-entreprise afin de devenir leur propre patron. Nous pouvons supposer que le reste des propriétaires sont en affaires en raison de facteurs externes (perte d'emploi, insatisfaction au travail, congédiement, etc.). Autre caractéristique intéressante, la moitié de l'échantillon de cette étude affirme qu'un

membre de leur famille est également en affaires. Aussi, 46% des micro-entreprises ont leur lieu d'affaires à la maison (Industrie Canada, 2001).

Pour les entreprises québécoises de moins de cinq employés¹, les taux de survie sont de 47% après la troisième année et de 34% après la cinquième année d'existence (Industrie Canada, 2005a,b). Comme ces données incluent la catégorie des entreprises sans employé rémunéré, il est difficile de connaître le taux de survie exclusif des micro-entreprises. De plus, l'échantillon de l'étude d'Industrie Canada (2005a,b) exclut les travailleurs autonomes qui ne figurent pas sur une liste de paie. Par conséquent, un travailleur autonome qui déclare un salaire est compris dans l'échantillon.

Cependant, ces données semblent montrer que les micro-entreprises et les travailleurs autonomes ont, en général, un taux de survie plus faible que les PME. Selon Industrie Canada (2005a,b), ce constat pourrait s'expliquer par un investissement moindre nécessaire aux activités des micro-entreprises ce qui augmenterait la propension aux risques de leurs propriétaires-dirigeants.

¹ L'échantillon exclut les travailleurs autonomes qui ne figurent pas sur une liste de paie ainsi que les travailleurs familiaux et les employés de l'industrie de l'agriculture, pêche et piégeage, services domestiques privés, organismes religieux, le personnel militaire des services de défense et le personnel du système para-public et gouvernementale.

3. LES TRAVAILLEURS AUTONOMES : QUI SONT-ILS?

La documentation exclusive au travail autonome est rare car l'intérêt pour la recherche à ce sujet est relativement nouveau (St-Pierre *et al.*, 2003). Pourtant, selon Industrie Canada (2005b), à eux seuls entre 1976 et 2004, le nombre de travailleurs autonomes a plus que doublé, passant de 1 052 100 en 1976 à 2 422 300 en 2004. Au Québec, en 2001, le nombre de travailleurs autonomes sans employé rémunéré atteint 229 890, qu'ils soient constitués ou non en société (Institut de la statistique du Québec, 2005). La documentation consultée présente trois types de travailleurs autonomes : les travailleurs autonomes avec employés rémunérés, les travailleurs autonomes sans employé rémunéré et les travailleurs familiaux non rémunérés (Delage, 2002 ; Oumâarir, 2001 ; Roy, 1998a ; St-Pierre *et al.*, 2003).

Les travailleurs autonomes avec employés rémunérés embauchent entre un et quatre employés (Oumâarir, 2001), ce qui correspond à la définition de la micro-entreprise (Industrie Canada, 2001) tandis que les travailleurs autonomes sans employé rémunéré travaillent seuls (Katz, 1984 cité dans St-Pierre *et al.*, 2003; Laferté et St-Pierre, 1997; Oumâarir, 2001).

Les travailleurs familiaux non rémunérés sont des individus offrant leurs services sans rémunération à une entreprise familiale. Le plus bel exemple est le cas de la femme effectuant la comptabilité des activités d'affaires de l'entreprise de son mari sans recevoir de salaire. Notre recherche veut entre autres, comprendre plus en profondeur le financement des travailleurs autonomes. Or, il est difficile pour un individu sans rémunération d'obtenir du financement. Considérer les travailleurs familiaux non rémunérés comme des travailleurs autonomes viendrait selon nous, biaiser les résultats de notre recherche.

Le tableau 3 révèle qu'il y aurait eu, en 2004, plus de 1,5 million de travailleurs autonomes canadiens sans employé rémunéré comparativement à un peu plus de 800 000 travailleurs autonomes canadiens avec employés rémunérés. Aussi, on constate que le taux de croissance annuel moyen total pour la période de 1976 à 2004 est de 3,3% dans le cas des travailleurs autonomes sans employé rémunéré, qu'il soit constitué ou non en société, comparativement à 2,2% pour les travailleurs autonomes avec employés rémunérés. Donc, selon les rapports statistiques consultés, la croissance des travailleurs autonomes sans employé rémunéré est plus importante que celle des travailleurs autonomes avec employés rémunérés.

Tableau 3
Nombre moyen de travailleurs autonomes au Canada par catégorie (en milliers),
et taux de croissance annuel moyen (en pourcentage), de 1976 à 2004

Année	Total	Entreprises avec employés rémunérés			Entreprises sans employé rémunéré			Travailleurs familiaux non rémunérés
		Total	Constituées	Non constituées	Total	Constituées	Non constituées	
1976	1 185,1	440,7	202,6	238,1	611,4	45,4	566,0	133,0
1977	1 210,2	470,8	224,6	246,2	617,4	45,5	571,9	122,0
1978	1 263,3	483,6	235,3	248,3	653,8	49,5	604,3	125,9
1979	1 324,7	509,8	258,3	251,5	685,4	49,5	635,9	129,5
1980	1 363,7	541,6	301,8	239,8	712,7	58,2	654,5	109,4
1981	1 425,2	588,9	337,7	251,2	716,7	65,2	651,5	119,6
1982	1 483,2	630,7	354,2	276,5	737,9	75,8	662,1	114,6
1983	1 543,1	665,2	369,1	296,1	765,7	79,1	686,6	112,2
1984	1 569,7	646,1	359,6	286,5	819,0	79,7	739,3	104,6
1985	1 726,0	737,7	404,0	333,7	876,2	82,7	793,5	112,1
1986	1 674,2	729,8	407,1	322,7	846,3	91,3	755,0	98,1
1987	1 713,1	742,4	423,5	318,9	877,2	99,8	777,4	93,5
1988	1 780,3	784,4	467,9	316,5	916,4	101,6	814,8	79,5
1989	1 791,1	789,5	464,7	324,8	930,5	111,3	819,2	71,1
1990	1 841,6	798,9	476,7	322,2	975,5	120,4	855,1	67,2
1991	1 895,8	832,5	498,8	333,7	999,0	132,7	866,3	64,3
1992	1 929,5	817,3	494,6	322,7	1 046,6	142,3	904,3	65,6
1993	2 023,3	830,5	504,4	326,1	1 119,8	144,1	975,7	73,0
1994	2 038,1	804,7	468,1	336,6	1 176,8	158,0	1 018,8	56,6
1995	2 079,0	820,7	503,8	316,9	1 202,3	169,1	1 033,2	56,0
1996	2 172,6	812,2	491,0	321,2	1 305,5	188,9	1 116,6	54,9
1997	2 352,9	817,4	528,7	288,7	1 471,6	252,3	1 219,3	63,9
1998	2 419,5	808,7	510,3	298,4	1 551,6	248,5	1 303,1	59,2
1999	2 452,2	832,0	536,8	295,2	1 575,1	278,4	1 296,7	45,1
2000	2 385,0	819,5	522,3	297,2	1 523,6	293,5	1 230,1	41,9
2001	2 278,1	787,4	495,5	291,9	1 458,2	304,1	1 154,1	32,5
2002	2 319,1	782,8	498,1	284,7	1 503,8	323,6	1 180,2	32,5
2003	2 399,9	796,1	513,0	283,1	1 570,0	355,1	1 214,9	33,8
2004	2 451,9	834,7	559,2	275,5	1 587,6	384,5	1 203,1	29,6
Taux de croissance annuel moyen, de 1976 à 2004								
	2,5%	2,2%	3,6%	0,5%	3,3%	7,6%	2,6%	-5,0%

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, mars 2005 (tiré de Industrie Canada, 2005b)

3.1 La définition des travailleurs autonomes

En ce qui concerne la définition du travailleur autonome, la recension des écrits révèle que là encore, il y a absence de consensus. Le tableau 4, résume les différentes définitions répertoriées dans la documentation à ce sujet. D'abord, le travailleur autonome est considéré comme un individu qui exploite une entreprise pour son propre compte (Finnie *et al.*, 2002; Industrie Canada, 2002; Industrie Canada, 2005a,b; Roy, 1998a; Tousignant, 2001) et il peut choisir la forme juridique qui lui convient, que ce soit en tant qu'entreprise incorporée ou comme propriétaire unique (Delage, 2002; Roy, 1998a; Tousignant, 2001). Quant à la notion de risque, seuls Roy (1998a) et Revenu Québec (2006) l'abordent en parlant de risque de pertes financières liées au statut de travailleur autonome.

Fait à souligner, l'étude d'Industrie Canada (2005a,b), tout comme Revenu Québec (2006), parle des travailleurs autonomes en incluant la présence ou non d'employés et définit, toujours dans cette même étude, la micro-entreprise comme ayant moins de cinq employés. Il semble donc y avoir un problème de standardisation des définitions ainsi qu'un problème de frontière entre la compréhension du travailleur autonome et de la micro-entreprise.

Tableau 4
Définitions d'un travailleur autonome

Sources	Définitions
Statistique Canada (cité dans Industrie Canada, 2002)	«Propriétaire actif d'une entreprise constituée ou non en société, une personne qui travaille à son compte mais qui n'a pas d'entreprise ainsi qu'un travailleur au service d'une entreprise familiale dont cette dernière ne lui verse aucun salaire». (Peut avoir ou non des employés)
Revenu Québec (2006)	« Du point de vue fiscal, le travailleur autonome est une personne qui, en vertu d'une entente verbale ou écrite, s'engage envers une autre personne, son client, à effectuer un travail matériel ou à lui fournir un service moyennant un prix que le client s'engage à lui payer. Le travailleur autonome peut aussi posséder un commerce ou être vendeur à commission. Il n'existe aucun lien de subordination entre le travailleur autonome et son client. Il n'y a aucune relation d'employeur à employé, comme c'est le cas pour un salarié. En général, le travailleur autonome assume ses propres dépenses, prend lui-même les risques financiers inhérents à son travail, fournit son propre matériel, mais il n'est pas tenu d'exécuter lui-même les travaux, peut avoir des employés ou faire appel à des travailleurs autonomes, détermine lui-même l'endroit où le travail doit être accompli de même que ses horaires de travail. Bref, il est indépendant».
Roy (1998a)	«Un travailleur autonome est celui qui exerce une profession ou des activités commerciales seul ou avec d'autres avec ou sans aide rémunérée. Il possède le libre choix des moyens d'exécution et d'organisation de son travail, fournit les outils et les équipements requis, assume la majeure partie des tâches spécialisées et supporte les risques de profit et de perte découlant de son travail. Il peut exercer ces activités à son propre compte ou par le biais d'une société incorporée. Il se caractérise par un besoin d'autonomie élevé et un besoin modéré de pouvoir, d'enrichissement monétaire et de reconnaissance sociale. Les gardiennes à la maison (non affiliée à des Centres de la petite enfance) et les stagiaires sont parmi les exclusions du travail autonome».
Lin, Picot et Yates (1999)	«Les travailleurs autonomes sont des individus pour qui les gains tirés d'un emploi autonome constituent leur principale source de revenu durant l'année. Les travailleurs autonomes peuvent avoir des employés ou non». Sont exclus les travailleurs familiaux non rémunérés, les étudiants à temps plein, les personnes âgées de 65 ans et plus.
Finnie, Laporte et Rivard (2002) (Définition relevée de l'Enquête nationale auprès des diplômés)	«Une personne qui travaille directement pour elle-même. Elle peut avoir ou non une entreprise, une ferme ou une pratique professionnelle». Sont inclus les travailleurs autonomes à temps partiel qui ne poursuivent pas d'études. Sont exclus ceux qui poursuivent des études en étant travailleur autonome, les individus bénévoles ainsi que les travailleurs familiaux non rémunérés. (Les auteurs ne mentionnent pas la présence d'employés.)
Laferté et St-Pierre (1997)	«Un travailleur autonome est une personne seule qui tire ses revenus de la vente de ses compétences ou de la fabrication artisanale d'un produit».
Delage (2002)	«Il y a deux catégories de travailleurs indépendants : Les propriétaires actifs d'entreprises, d'exploitations agricoles ou de pratiques professionnelles constituées en société (38,1% de la population [pondérée]); Les propriétaires actifs d'entreprises, d'exploitations agricoles ou de pratiques professionnelles non constituées en société, ainsi que d'autres travailleurs indépendants (y compris ceux qui ne possèdent pas d'entreprise, par exemple les personnes qui vendent des biens directement de leur maison ou encore les tuteurs, les traducteurs et les consultants qui n'ont pas de bureau (61,9 % de la population [pondérée]))». L'auteur exclut les travailleurs familiaux non rémunérés mais distingue les travailleurs indépendants (sans employé) des employeurs (avec employés).
Filion (1996)	«Une personne qui jouit d'une autonomie complète en ce qui a trait à l'organisation de son travail. Cette personne travaille pour elle-même, essentiellement seule, bien qu'elle interagisse avec plusieurs autres dans l'exercice de son travail, soit par téléphone, télécopieur, courrier électronique. Elle jouit de la pleine autonomie en ce qui a trait au recrutement et à la sélection des clients, ainsi qu'en ce qui a trait à la façon de s'organiser pour satisfaire leurs attentes».

Pourtant, le CIRETA (1999) mentionne que le travailleur autonome sans employé rémunéré et le travailleur autonome avec employés rémunérés sont *deux réalités socio-économiques relativement distinctes* (p.26) car l'une est un employeur (ce qui amène la notion de hiérarchie et de gestion des ressources humaines) et l'autre ne l'est pas. Donc, on devrait faire référence à la micro-entreprise lorsqu'il s'agit de travailleur autonome avec employés rémunérés et de « travailleur autonome » lorsque celui-ci n'a aucun employé à sa charge qu'il soit rémunéré ou non. Pour ces raisons, la définition du travailleur autonome utilisée dans ce mémoire est celle de Roy (1998a) en y enlevant toutefois la notion de travailler avec aide rémunérée:

Un travailleur autonome est celui qui exerce une profession ou des activités commerciales seul. Il possède le libre choix des moyens d'exécution et d'organisation de son travail, fournit les outils et les équipements requis, assume la majeure partie des tâches spécialisées et supporte les risques de profit et de perte découlant de son travail. Il peut exercer ces activités à son propre compte ou par le biais d'une société incorporée.

Les sections suivantes présentent généralement les données touchant les travailleurs autonomes sans employé rémunéré. Toutefois, il peut arriver que certaines informations ne distinguent pas cette catégorie de travailleur autonome. Nous le mentionnerons au besoin.

3.2 Le contexte de création d'entreprise des travailleurs autonomes

Tout comme les recherches au sujet de l'entrepreneuriat, les chercheurs tentent d'expliquer le phénomène du travail autonome. Deux modèles dominent la littérature à ce sujet. D'un côté, on prétend que ce sont des facteurs négatifs qui obligent l'individu à devenir travailleur autonome et de l'autre, on avance que ce sont plutôt des facteurs positifs. Plus communément, ces modèles, développés à partir de la documentation entrepreneuriale, sont appelés par Roy (1998f) et Filion (1996) *push* (travailleurs involontaires) et *pull* (travailleurs volontaires). Le modèle *push* explique que l'individu se lance vers le travail autonome par « instinct de survie » à la suite d'une perte d'emploi, de difficultés d'intégration au marché du travail ou pour échapper au chômage (Filion, 1996; Roy, 1998f). Finnie *et al.* (2002) abondent dans le même sens mais parlent plutôt de l'école de la récession. Lin *et al.* (1999) ont réalisé une étude au sujet de la dynamique de la création et de la disparition d'emplois autonomes au Canada. Bien que leur recherche prenne en considération les travailleurs autonomes avec ou sans employé, seulement 12% d'individus créent leur emploi autonome alors qu'ils sont au chômage. Toujours selon cette étude, près de la moitié de l'ensemble des travailleurs autonomes étaient salariés avant de travailler à leur compte. Delage (2002) qui s'intéresse uniquement aux travailleurs autonomes sans employé arrive aux mêmes conclusions que Lin *et al.* (1999).

Les individus qui saisissent une occasion d'affaires ou qui sont attirés par certains avantages, comme l'indépendance, la liberté et le choix d'être leur propre patron, les heures de travail flexibles, le contrôle exercé sur le processus décisionnel, le besoin de reconnaissance sociale, le besoin de réalisation personnelle, le besoin d'enrichissement monétaire et le besoin de contribution sociale que peut retirer le travailleur autonome appartiennent plutôt au modèle *pull* (Delage, 2002; Filion, 1996; Laferté et St-Pierre, 1997; Lin *et al.*, 1999; Roy, 1998f). Cette force d'attraction vers le travail autonome est appelée, par Finnie *et al.* (2002), l'école de l'esprit d'entreprise (ou valeurs entrepreneuriales).

Roy (1998g) ajoute trois autres perspectives pour expliquer comment ou pourquoi un individu devient travailleur autonome. D'abord, les *ressources* de l'individu et de l'environnement (physiques, financières, sociales, etc.) peuvent aussi pousser un individu à se lancer en affaires. Le *contextuel* quant à lui soutient que c'est la valorisation sociale, le climat sociopolitique, la vitalité culturelle ainsi que le succès des modèles entrepreneuriaux qui influencent un individu. Finalement, les *réseaux* sociaux sont importants, permettant ainsi à un individu de démarrer ses activités. Ces perspectives ne sont pas sans nous rappeler le modèle de Belley (1994) dans lequel il explique le processus de création d'entreprise par des facteurs *psychologiques*, *de crédibilité*, *de discontinuité* et *de faisabilité*. Selon Belley, (1994) ces facteurs constituent un milieu incubateur influençant un individu et créant ainsi des conditions favorables pour l'entrepreneurship. Il y a donc concordance entre le modèle de Belley

(1994) qui explique la création d'entreprise et les modèles cités par Roy (1998f). Ainsi, le modèle de Belley (1994) s'avère tout à fait indiqué pour expliquer la création d'entreprise en contexte de travail autonome.

Les femmes représentent le tiers des travailleurs autonomes au Canada. Comme leurs collègues masculins, le désir d'indépendance, de liberté et d'être son propre patron sont leurs principales motivations pour devenir travailleuses autonomes. Elles ajoutent que la conciliation du travail et de la famille les pousse plus facilement vers ce choix de carrière (Delage, 2002). Cela rejoint donc le modèle *push* évoqué par Roy (1998f).

3.3 Les caractéristiques des travailleurs autonomes

Parmi la littérature consultée, Oumâarir (2001) est l'un des rares auteurs à avoir identifié certaines caractéristiques permettant de différencier un travailleur autonome, une micro-entreprise et une PME. Selon Oumâarir (2001), ceux-ci pourraient se distinguer notamment par des critères comme le nombre d'employés, le pouvoir hiérarchique, les tâches opérationnelles, l'expertise, le nombre de clients, la volonté de croissance et le niveau de risque. Comme le montre le tableau 5, nous pouvons intégrer de nouveaux critères à ceux identifiés par Oumâarir (2001).

Tableau 5
Principales caractéristiques différenciant un travailleur autonome,
une micro-entreprise et une PME

Critères		Travailleur autonome	Micro-entreprise	PME
Taille	Nombre d'employés excluant le propriétaire	Aucun	1 à 4	5 et plus
	Chiffre d'affaires	Faible	Faible à moyen	Moyen à élevé
Fonctionnels	Pouvoir hiérarchique	Absent	Faible	Grandissant
	Tâches opérationnelles	Toutes	Exécute certaines tâches mais délègue	De moins en moins Tâches plutôt orientées vers la gestion
	Expertise	Centrale à la base de l'entreprise	Centrale à moyenne car peut être partagée	Plus ou moins éloignée
Économiques	Nombre de clients	Faible mais plus d'un	Faible à moyen	Moyen à élevé
	Niveau de risque	Faible	Moyen	Moyen à élevé
	Innovation	Faible	Faible à moyen	Moyen à élevé
Orientation entrepreneuriale	Déclencheur	Volontaire ou involontaire	Volontaire ou involontaire	Plus souvent volontaire
	Volonté de croissance	Nulle ou très faible	Jusqu'à un niveau confortable	D'un niveau confortable à élevée
Orientation stratégique	Secteur d'activité	Majoritairement dans le secteur des services	Majoritairement dans le secteur des services	Majoritairement dans le secteur des services
Autres critères	Niveau d'actifs	Absent ou peu	Faible à moyen	Moyen à élevé
	Taux de survie	Tendance à être plus faible que les micro-entreprises	Plus faible que les PME	Moyen

Adapté de Oumâarir (2001) ; Laferté et St-Pierre (1997) ; Roy (1998a, c)

Le nombre d'employés et le chiffre d'affaires sont les critères liés à la taille. En effet, le travailleur autonome n'a pas d'employé, la micro-entreprise embauche de un à quatre employés et la PME en compte cinq et plus. Quant au chiffre d'affaires du travailleur autonome, il équivaut bien souvent à un revenu moindre que les salariés. Le pouvoir hiérarchique, les tâches opérationnelles et l'expertise sont les critères

fonctionnels. Par ailleurs, en raison de l'absence d'employé, on constate que la hiérarchie organisationnelle du travailleur autonome est inexistante et qu'il doit exécuter lui-même toutes les tâches reliées à ses activités. Le nombre de clients, le niveau de risque et l'innovation se rapportent aux critères économiques. Cependant, Oumâarir (2001) n'explique pas son interprétation du niveau de risque lié aux critères. On remarque que les travailleurs autonomes, les micro-entreprises et les PME œuvrent principalement dans le secteur des services. En effet, les travailleurs autonomes sont présents dans tous les secteurs d'activité mais une proportion majoritaire œuvre dans le secteur des services (Delage, 2002; Industrie Canada, 2002; Industrie Canada, 2005a,b; Laferté et St-Pierre, 1997; Roy, 1998e; Lin *et al.*, 1999; Tousignant, 2001).

Comme autres critères, mentionnons que les actifs du travailleur autonome se résument bien souvent à des biens personnels comme une voiture ou un ordinateur. Oumâarir (2001) souligne que le taux de survie des travailleurs autonomes est plus faible que les micro-entreprises et les PME. Comme il en a été question dans les sections traitant des PME et des micro-entreprises, nous avons noté que plus l'entreprise est petite, plus ses chances de survie sont moindres (Industrie Canada, 2005a,b). Beaucage et Najem (2001; 2002) se sont intéressés au taux de survie des nouveaux travailleurs autonomes canadiens entre 1993 et 1998. L'échantillon comprenant plus de 30 000 travailleurs autonomes avec et sans employé rémunéré a été tiré d'une banque de données de l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu de Statistique Canada. Les résultats montrent que le taux de survie après un an atteint 71,5%, tous sexes

confondus; 56,5% après deux ans; et 32,6% après trois ans d'opération. C'est à la troisième année d'opération qu'on remarque une différence importante entre le taux de survie des femmes et des hommes.

Les hommes affichent un taux de survie de près de 40% tandis que les femmes ont moins de 25% de chances de continuer leurs activités. Il semblerait, selon Beaucage et Najem (2001), que le faible taux de survie des femmes dépend de contraintes familiales liées à l'éducation des enfants, à prendre soin d'un parent ou encore en raison d'un déménagement de la famille. Ils affirment aussi qu'en raison de leur bagage professionnel et de leur expérience, les travailleurs autonomes de 35 à 54 ans ont plus de chances de réussir leurs activités (Finnie *et al.*, 2002). Si nous récapitulons, le taux de survie après trois ans d'opération, Industrie Canada (2005a) mentionnait qu'il est de 68% pour les entreprises de cinq à 99 employés et de 47% pour les entreprises ayant de zéro à quatre employés. Beaucage et Najem (2001; 2002) quant à eux, précisent qu'il est de 32,6% pour les travailleurs autonomes avec ou sans employés.

Tout comme les propriétaires-dirigeants de PME, les travailleurs autonomes (hommes ou femmes) consacrent un plus grand nombre d'heures au travail que les salariés (Lin *et al.*, 1999; Roy, 1998f). Selon Delage (2002), 88% des travailleurs autonomes travaillent à temps plein. Bien que la croyance soit que le travailleur autonome travaille à la maison, ils sont une minorité à le faire. La plupart exercent leurs activités sur les lieux d'affaires de leurs clients ou louent un local (Delage, 2002).

Cependant, selon Delage (2002), les travailleuses autonomes préfèrent travailler chez elles. De plus, elles sont plus nombreuses que les hommes dans le secteur des services et totalisent 45% des professions salariées de gestionnaires et professionnelles (Delage, 2002). Quant aux avantages pour le choix du travail autonome, les femmes citent principalement les horaires de travail plus flexibles. Parmi les inconvénients, elles mentionnent le faible revenu, l'absence d'avantages sociaux et l'isolement (Delage, 2002).

Il y a autant de travailleurs autonomes possédant moins d'une 9^e année scolaire que de travailleurs autonomes ayant complété des études universitaires (Delage, 2002; Lin *et al.*, 1999 ; Tousignant, 2001). Toutefois, Delage (2002) constate que plus le travailleur autonome est scolarisé, plus ses revenus augmentent. L'étendue d'âge des travailleurs autonomes varie entre 35 à 55 ans (CIRETA, 1999; Delage, 2002; Finnie *et al.*, 2002; Lin *et al.*, 1999; Tousignant, 2001). Finalement, les auteurs révèlent que les travailleurs autonomes sont plus satisfaits de leur travail que les salariés (Delage, 2002; Finnie *et al.*, 2002).

3.4 Les problèmes rencontrés ou vécus par les travailleurs autonomes

Le travailleur autonome, qu'il ait des employés ou non, qu'il soit volontaire ou non, qu'il soit en phase de pré-démarrage, de démarrage ou en opération depuis quelques années, rencontre certains problèmes qui seraient, selon la littérature, principalement liés

à son statut. Le tableau 6, résume les principaux problèmes mentionnés par les différents auteurs dans la documentation concernant les travailleurs autonomes avec et sans employés rémunérés.

Tableau 6
Principaux problèmes rencontrés par les travailleurs autonomes
relevés dans la littérature

Type de problèmes	Problèmes en phase de pré-démarrage	Problèmes en phase de démarrage
Problèmes de gestion et d'accès à l'information	Accès à l'information	Manque de formation et de support Manque d'expérience en gestion de l'entrepreneur
Problèmes de marketing et de ventes	Étude de marché	Détermination du prix de vente Attirer et trouver de nouveaux clients Commercialisation Concurrence
Problèmes de financement	Trouver des sources de financement Conditions d'accès au financement	Trouver des sources de financement Obtenir un emprunt ou une marge de crédit Insécurité financière
Problèmes reliés à la production et aux opérations	Trouver un local Trouver des fournisseurs	Locaux inadéquats Approvisionnement Conception de nouveaux produits Contrôle des coûts
Problèmes reliés au statut, à la fiscalité et à la réglementation	Absence d'avantages sociaux, de mesures de protection sociale, de reconnaissance du statut, de représentation de groupe	Absence d'avantages sociaux, de mesures de protection sociale, de reconnaissance du statut, de représentation de groupe Isolement Trouver du temps pour les loisirs
Problèmes de comptabilité	Aucun	Manque d'expérience dans la tenue de livres

Adapté de Oumâarir (2001); Roy (1998h); St-Pierre et al. (2003); Delage (2002); Lin et al. (1999)

À la phase de pré-démarrage, l'entreprise n'est toujours pas formée; elle existe seulement sous la forme d'un projet. À ce stade, la documentation consultée révèle que l'accès à l'information au sujet du marché, des disponibilités de localisation, du secteur d'activité et des moyens pour mettre en oeuvre le projet, est l'un des principaux problèmes (Oumâarir, 2001). En ce qui concerne le marketing, c'est l'étude de marché qui retient l'attention (Oumâarir, 2001). Aux problèmes de financement, les sources de financement et les conditions d'accès à ces sources s'ajoutent aux difficultés rencontrées par les travailleurs autonomes (Oumâarir, 2001). Trouver un local pour opérer les activités et trouver des fournisseurs sont aussi répertoriés parmi les problèmes liés à la production et aux opérations (Oumâarir, 2001). L'absence d'avantages sociaux, de mesures de protection sociale, de reconnaissance du statut et de représentation de groupe sont aussi cités comme problèmes liés à la réglementation, à la fiscalité et au statut de travailleur autonome (Oumâarir, 2001).

La phase de démarrage se réfère à la concrétisation du projet. L'entreprise est créée et les activités débutent. Les problèmes de gestion et d'accès à l'information sont caractérisés par la difficulté de trouver de l'information pertinente (Roy, 1998h), par le manque de programmes de formation et de support disponibles ainsi que par le manque d'expérience en gestion de l'entrepreneur (Oumâarir, 2001). Parmi les problèmes liés au marketing et à la vente, les difficultés à déterminer le prix de vente des produits ou des services (Oumâarir, 2001), ainsi qu'à attirer et à trouver de nouveaux clients sont mentionnés (Oumâarir, 2001; St-Pierre *et al.*, 2003; Roy, 1998h). D'autres enjeux tels

que la commercialisation des produits ou des services (Oumâarir, 2001; Roy, 1998h) et la concurrence (Oumâarir, 2001; Roy, 1998h) sont également relevés. Les auteurs mentionnent que trouver des sources du financement est le principal problème révélé par les travailleurs autonomes lors du démarrage de leurs activités (Delage, 2002; Lin *et al.*, 1999; Oumâarir, 2001; Roy, 1998h). De plus, Oumâarir mentionne qu'il est difficile d'obtenir des produits de financement comme un prêt à terme ou une marge de crédit (Oumâarir, 2001). L'insécurité financière est aussi un problème mentionné à plusieurs reprises (Delage, 2002; Lin *et al.*, 1999; Oumâarir, 2001; Roy, 1998h; St-Pierre *et al.*, 2003). Tout comme en phase de pré-démarrage, l'absence d'avantages sociaux, de mesures de protection sociale, de reconnaissance du statut, de représentation de groupe sont cités parmi les problèmes liés au statut, à la fiscalité et à la réglementation (Oumâarir, 2001; Roy, 1998h). On ajoute à ces problèmes l'isolement (Delage, 2002; Oumâarir, 2001; Roy, 1998h), le manque de temps pour les loisirs (Oumâarir, 2001) et pour tout faire (Oumâarir, 2001; St-Pierre *et al.*, 2003) ainsi que la conciliation difficile du travail et de la famille (Oumâarir, 2001; Delage, 2002). Finalement, le manque d'expérience dans la tenue de livres (Oumâarir, 2001) s'ajoute aux problèmes en phase de démarrage.

Soucieux de trouver des solutions aux différents problèmes mentionnés précédemment, St-Pierre *et al.* (2003) se sont d'abord intéressés à connaître les besoins réels des travailleurs autonomes et des micro-entreprises du Québec, de même que les solutions envisagées par ceux-ci. Parmi les solutions apportées par les travailleurs

autonomes et les propriétaires de micro-entreprises, on retrouve la formation, l'assistance et les conseils d'un expert, une assistance par le biais de la technologie, les groupes de lobbyistes et l'accès à une banque gouvernementale de programmes et de services.

L'accès au financement et les conditions de financement tant au pré-démarrage que dans le démarrage et la poursuite des activités sont des problèmes mentionnés dans la documentation (Cousineau, 2004; Oumâarir, 2001; Roy, 1997g; Roy, 1998h). L'accès au financement fait surtout référence au financement par emprunt qui est disponible, entre autres, auprès des institutions financières, des programmes gouvernementaux, des sociétés de fiducie, des compagnies d'assurances, des banques étrangères et à même des cartes de crédit (Industrie Canada, 2001; Industrie Canada, 2002; St-Pierre, 1997; St-Pierre et Bahri, 2000; St-Pierre *et al.*, 2002). Les garanties exigées, le taux d'intérêt, les conditions d'octroi et les montants obtenus représentent les conditions de financement des travailleurs autonomes.

Comme l'accès au financement et les conditions de financement sont parmi les problèmes soulevés le plus souvent, autant par les travailleurs autonomes que par les chercheurs, l'intérêt de comprendre la réalité du financement des travailleurs autonomes prend tout son sens compte tenu de leur importance dans l'économie (Delage, 2002; Lin *et al.*, 1999; Oumâarir, 2001; Roy, 1998h). Par ailleurs, la disparité des définitions nous amène à penser que les institutions financières connaissent mal les travailleurs

autonomes et qu'il peut être difficile de déterminer quel est le risque réel associé à leur financement. En effet, ils ont peu d'actifs, aucun employé et un chiffre d'affaires souvent inférieur à un salarié. Finalement, comme nous le présenterons au chapitre deux, jusqu'à ce jour, la littérature n'est pas abondante quant aux critères et aux conditions de financement lors du pré-démarrage, du démarrage et de la poursuite des activités du travailleur autonome. Oumâarir (2001) précise justement que les problèmes de financement en phase de pré-démarrage sont l'obtention de financement et les conditions d'accès au financement. Par conséquent, certaines entreprises, dont font partie les travailleurs autonomes, n'ont pas accès facilement à du financement externe et le financement a une incidence sur le taux de survie des travailleurs autonomes.

Comme les institutions financières sont les plus grands fournisseurs de crédit, l'objectif de la présente étude est d'identifier les critères influençant les différents intervenants au crédit d'une même institution financière, et ce tout au long du processus d'octroi de financement. Afin de mieux comprendre le financement aux travailleurs autonomes, et compte tenu que la documentation spécifique au travailleur autonome est rare, le prochain chapitre présente dans un premier temps, la place et l'importance du financement par emprunt utilisé par les PME, les micro-entreprises et les travailleurs autonomes. Ensuite, les modèles de prise de décision des institutions financières, tant pour le processus que les critères d'octroi de financement en contexte d'entreprise, seront présentés pour finalement présenter un cadre d'analyse spécifique au travailleur autonome.

DEUXIÈME CHAPITRE

LA PROBLÉMATIQUE SPÉCIFIQUE

Parmi les problèmes soulevés et vécus par les travailleurs autonomes, celui du financement est important car il constitue un facteur essentiel dans la création et la poursuite des activités d'affaires de ces derniers. Par ailleurs, nous avons montré que l'émergence des travailleurs autonomes est supérieure à celle des micro-entreprises et des PME. Ces éléments sont des raisons supplémentaires pour vérifier s'il est vraiment difficile de trouver et d'obtenir du financement lorsqu'on est un travailleur autonome avec peu d'actifs, aucun employé et un revenu d'entreprise peu élevé. Pour ce faire, nous présentons dans ce chapitre, les types de financement utilisés par les travailleurs autonomes ainsi que le taux d'approbation des demandes d'emprunt. De plus, nous nous intéressons aux conditions de financement par emprunt des travailleurs autonomes. Dans la deuxième partie de ce chapitre, les modèles liés au processus décisionnel en contexte de financement ainsi que les critères d'octroi de financement seront étudiés pour élaborer un cadre d'analyse spécifique au travailleur autonome.

1. LE FINANCEMENT PAR EMPRUNT

Parmi les sources de financement externe, le *financement bancaire* constitue la source majeure de financement par dettes pour les PME (Industrie Canada, 2002; St-Pierre, 1997; St-Pierre et Bahri, 2000; St-Pierre *et al.*, 2002; St-Pierre, 2004), pour les

micro-entreprises (Industrie Canada, 2001; Industrie Canada, 2002) et pour les travailleurs autonomes (Industrie Canada, 2002). Selon l'étude de Thompson Lightstone (1998), cité dans St-Pierre *et al.* (2002), 50% des PME détenaient un emprunt auprès d'une institution financière en 1998. Cependant, comme nous le verrons un peu plus loin, il semble que le financement par emprunt auprès des institutions financières ne soit pas accessible pour l'ensemble des PME, principalement en raison des contraintes de financement (St-Pierre, 2004).

Comme nous le verrons dans les paragraphes qui suivent, le choix des instruments d'emprunts diffère selon la taille de l'entreprise. Il semble aussi qu'il en va différemment pour le choix d'un fournisseur de crédit selon la taille de l'entreprise ainsi que le sexe et l'âge de l'entrepreneur.

1.1 Les instruments d'emprunts demandés par les travailleurs autonomes

En 2000, selon Industrie Canada (2002), 23% des entreprises de zéro à 499 employés ont demandé du financement auprès d'un fournisseur de crédit. Toujours pour l'année 2000, les banques à charte ont reçu 66% de toutes les demandes de crédit au Canada tandis que les coopératives de crédit et les caisses populaires ont reçu 20% des demandes (Industrie Canada, 2002). Le reste est partagé entre les organismes gouvernementaux, les compagnies d'assurances et le capital de risque (Association des banquiers canadiens, 2003 ; Industrie Canada, 2002; St-Pierre *et al.*, 2002). Il faut

toutefois prendre en considération que les caisses populaires sont davantage présentes au Québec où elles représentent près de 45% de toutes les institutions financières (St-Pierre, 2004; St-Pierre *et al.*, 2002).

Comme le présente le tableau 7, les entreprises de 100 à 499 employés demandent majoritairement du crédit auprès des banques à charte. Cependant, les coopératives de crédit et les caisses populaires reçoivent plus de demandes provenant des travailleurs autonomes et des micro-entreprises que les banques à charte (Industrie Canada, 2002). Les femmes ont moins recours au financement externe mais lorsqu'elles ont besoin de financement par emprunt, elles s'adressent principalement aux banques ainsi qu'aux coopératives de crédit et aux caisses populaires (Industrie Canada, 2002; St-Pierre *et al.*, 2002). Le financement bancaire constitue donc un soutien important dans le développement des PME (Robitaille et Champagne, 1996), des micro-entreprises et des travailleurs autonomes (Industrie Canada, 2002). Selon Industrie Canada (2002), les instruments d'emprunts les plus populaires auprès des entreprises ayant fait une demande d'emprunt en 2000, sont les prêts à terme, les marges de crédit, l'augmentation de la marge de crédit, les prêts remboursables sur demande ou à court terme, les hypothèques, les nouvelles cartes de crédit de type entreprise et l'augmentation de la carte de crédit entreprise. L'Association des banquiers canadiens (2003) ajoute que les PME ont aussi recours aux cartes de crédit personnelles, à la marge de crédit personnelle et au prêt personnel. Ce constat pourrait expliquer que les PME peuvent avoir recours au

Tableau 7
Répartition des demandes de financement auprès des fournisseurs de crédit selon la taille de l'entreprise, le sexe et l'âge de l'entrepreneur

Fournisseurs de crédit				
	Banques à charte (%)	Coopératives de crédit et caisses populaires (%)	Sociétés d'État et institutions gouvernementales (%)	Autres fournisseurs de crédit (%)
Pour l'ensemble des entreprises	65,5	20,2	8,2	6,0
Selon la taille des entreprises				
0 employé	61,2	23,7	8,2	7,0
1 à 4 employés	67,2	20,8	7,6	4,4
5 à 19 employés	68,7	15,5	8,5	7,3
20 à 99 employés	71,4	12,1	10,5	6,0
100 à 499 employés	80,0	8,3	4,2	7,4
Selon le sexe de l'entrepreneur				
Femmes	68,0	22,0	4,0	6,0
Hommes	66,0	19,0	8,0	7,0
Selon l'âge de l'entrepreneur				
25 à 34 ans	64,0	21,0	9,0	6,0

Adapté d'Industrie Canada (2002).

crédit personnel pour combler le financement commercial mais aussi pour contrer les refus comme nous le verrons un peu plus loin.

Comme l'indique le tableau 8, en ce qui concerne les demandes adressées par les travailleurs autonomes, les nouveaux prêts à terme sont en tête de lice, suivis de près par les nouvelles marges de crédit. On remarque aussi que les demandes de nouvelles cartes de crédit sont plus populaires chez les travailleurs autonomes. Pour les micro-entreprises, on remarque que c'est la nouvelle marge de crédit qui a été le plus souvent demandée et le nouveau prêt à terme se retrouve en deuxième. Les PME quant à elles,

demandent majoritairement un nouveau prêt à terme pour combler leurs besoins de financement et la marge de crédit se retrouve en deuxième choix comme dans le cas des travailleurs autonomes. En somme, le prêt à terme et la marge de crédit sont les instruments d'emprunts les plus populaires auprès des PME, des micro-entreprises et des travailleurs autonomes.

Tableau 8
Pourcentage² des demandes d'instruments d'emprunt
selon la taille de l'entreprise en 2000

	0 employé (%)	1 à 4 employés (%)	5 à 19 employés (%)	20 à 99 employés (%)	100 à 499 employés (%)
Prêt remboursable sur demande ou à court terme	14,1	12,6	8,5	11,6	7,4
Nouveau prêt à terme	35,5	29,8	30,0	32,1	-
Prêt hypothécaire	11,2	7,6	11,4	9,8	4,3
Nouvelle marge de crédit	27,6	34,0	28,4	24,3	16,5
Augmentation de la marge de crédit	9,8	13,7	17,3	22,8	19,6
Nouvelle carte de crédit	7,0	5,9	4,2	3,4	0,2
Augmentation de la carte de crédit	1,5	0,8	0,7	0,2	0,0

Source : Industrie Canada (2002)

² Les entreprises peuvent avoir demandé plus d'un instrument d'emprunt.

1.2 Le taux d'approbation des prêts demandés

Selon Industrie Canada (2005a) la proportion des travailleurs autonomes ayant fait une demande de financement est de 19% en 2000 et de 12% en 2001. Comme le montre le tableau 9, les demandes de financement sous forme de prêt augmentent selon la taille de l'entreprise (Industrie Canada, 2005a). Du reste, selon Industrie Canada (2005a,b) le taux d'approbation des prêts demandés par les travailleurs autonomes est égal à la moyenne en 2000, soit de 82% mais diminue à 77% en 2001. Toutefois, à cette diminution du taux d'approbation, on remarque également une diminution du nombre de travailleurs autonomes entre 2000 et 2001.

Tableau 9
Vue d'ensemble sur la proportion des PME ayant fait
une demande de prêt commercial et taux d'approbation
des demandes selon la taille des entreprises en 2000 et 2001

Nombre d'employés	Proportion des PME ayant fait une demande de prêt ³ (%)		Taux d'approbation des prêts (%)	
	2000	2001	2000	2001
0	19	12	82	77
1 à 4	23	21	79	80
5 à 19	33	27	85	84
20 à 99	36	23	87	-
100 à 499	35	-	94	-

Source : Industrie Canada (2002 ; 2005a)

³ Les entreprises peuvent avoir demandé plus d'un instrument d'emprunt.

En effet, comme le rapporte le tableau 3 présenté au chapitre un, leur nombre atteint 1 523 600 en 2000 et diminue à 1 458 200 en 2001. On remarque également que le taux d'approbation augmente généralement avec la taille de l'entreprise. Ces taux pourraient également être expliqués par une qualité moindre des demandes présentées par les travailleurs autonomes. Bref, selon Industrie Canada (2002), les plus petites entreprises sont plus susceptibles de voir refuser leur demande de crédit.

Le bilan financier de l'entreprise, une demande de soumission formelle, le bilan financier personnel de l'entrepreneur, le plan d'affaires, la documentation sur les flux de trésorerie, l'évaluation des actifs, sont parmi les exigences des fournisseurs de crédit pour étudier une demande de financement (Industrie Canada, 2002). Les critères de sélection utilisés par les banques pour évaluer les demandes de financement identifiés par St-Pierre (2004) sont l'âge de l'entreprise, la taille, la capacité d'assurer le remboursement de la dette, la solidité de la garantie tangible ou de la caution, la valeur du bien donné en garantie, le ratio d'endettement, le niveau du fonds de roulement, le risque que représente l'emprunteur et la compétence de la direction de l'entreprise.

Selon l'étude de St-Pierre *et al.* (2002) au sujet du financement des PME canadiennes, le taux de refus pour une entreprise de 100 employés et plus est de 2,5% tandis que pour les entreprises de zéro à quatre employés, celui-ci atteint 13,6%. Ces données concordent avec les taux d'approbation plus faibles des travailleurs autonomes et des micro-entreprises du tableau 9. Les motifs de refus des demandes de financement

effectuées par les entreprises de zéro à 499 employés sont l'endettement trop élevé, les revenus insuffisants, les mauvais antécédents de crédit, les garanties insuffisantes à offrir, le fonds de roulement insuffisant et finalement, les entreprises sont considérées trop jeunes (Industrie Canada, 2002; St-Pierre *et al.*, 2002; St-Pierre, 2004). La présente documentation n'informe pas sur les motifs de refus dans le cas des travailleurs autonomes. Cependant, Industrie Canada (2002) affirme que les entreprises de petite taille, les entreprises de services ainsi que les jeunes entreprises sont plus susceptibles de se faire refuser leur demande de financement.

1.3 Les conditions de financement par emprunt

Parmi les conditions de financement par emprunt, les entreprises doivent offrir des biens personnels en garantie (Industrie Canada, 2002) et les institutions financières exigent aussi un engagement personnel de l'entrepreneur ainsi que des cautions (Industrie Canada, 2002; St-Pierre et Bahri, 2000) ce qui va à l'encontre du principe de responsabilité limitée (St-Pierre, 2004). Dans son étude sur le financement des PME canadiennes, Industrie Canada (2002) révèle que 39,9% des travailleurs autonomes ont obtenu un prêt en affectant les actifs personnels du propriétaire en garantie de prêt contre 34,3% pour les micro-entreprises, 43,4% pour les entreprises de cinq à 19 employés, 38,5% pour les entreprises de 20 à 99 employés et 27,1% pour les entreprises de 100 à 499 employés. Cela montre à quel point la mise en garantie d'actifs personnels des

entrepreneurs prend une place importante pour l'acceptation de financement de la part des institutions financières.

Les entrepreneurs critiquent d'ailleurs l'ampleur des garanties exigées par les institutions financières ainsi que la discrimination liée à la taille de l'entreprise et les coûts de financement exigés (Industrie Canada, 2002; St-Pierre et Bahri, 2000; St-Pierre, 2004). Selon Marc Cloutier, coordonnateur du Centre local de développement (CLD) de Verdun *«Les travailleurs autonomes sont majoritairement des entrepreneurs de services. Ils n'ont donc ni actions ni solides comptes à recevoir à mettre en garantie; et sans garantie, on ne leur accorde presque jamais les fonds dont ils ont besoin»* (cité dans Lacerte, 2002). De plus, St-Pierre et Bahri (2000) relèvent eux aussi qu'une insuffisance de garanties peut faire échouer une demande de financement pour un projet qui serait pourtant viable. En plus des garanties exigées, les institutions financières ont recours au plafonnement des montants de crédit, à l'ajout de clauses restrictives au contrat et à l'ajout d'une prime supplémentaire de la tarification de base pour couvrir le risque (St-Pierre, 2004).

Comme les demandes de financement sont principalement adressées aux institutions financières, nous allons présenter quelques modèles cognitifs de la prise de décision, plus précisément, les modèles de Twarabimenye (1995) et de Robitaille et Champagne (1996) qui se sont intéressés aux demandes de financement commerciales

présentées aux institutions financières. Avant de les présenter, nous discuterons du crédit à la consommation qui est aussi utilisé comme source de financement externe.

1.4 Le crédit à la consommation

Les données de Statistique Canada (2004) au sujet du crédit à la consommation révèlent que les banques à charte détiennent 65% du crédit à la consommation. Le reste du crédit est réparti entre les caisses populaires et les coopératives de crédit, les sociétés spécialisées, les sociétés de fiducie et les compagnies d'assurance-vie (Madhan, 2002; Muralidhar, 2002). Il faut aussi ajouter les compagnies de cartes de crédit qui offrent maintenant des prêts personnels.

Il semblerait que les prêts à terme de 10 000\$ à 20 000\$ soient l'option préférée des consommateurs pour faire face aux besoins de financement à court terme et aux imprévus (Madhan, 2002; Muralidhar, 2002). Parmi les besoins pour avoir recours aux prêts à terme, on cite les rénovations, les impôts à payer, l'achat d'actifs et de biens durables, les études, les vacances et les voyages (Madhan, 2002; Muralidhar, 2002).

Parmi les critères utilisés pour accorder le financement, les prêteurs prennent en considération les revenus d'emplois, la capacité de remboursement, la stabilité d'emploi, la stabilité de résidence ainsi que l'âge de l'emprunteur (Madhan, 2002; Muralidhar, 2002) qui doit se situer dans le groupe d'âge des 21 à 58 ans. Dans le cas d'un travailleur

autonome ou d'un entrepreneur, l'âge requis est entre 21 et 65 ans (Madhan, 2002; Muralidhar, 2002). Des garanties tangibles ou collatérales (hypothèques, actifs, cautions, etc.) sont également exigées. Toutefois, les conditions de crédit varient selon le but d'emprunt et le dossier de l'emprunteur (Madhan, 2002; Muralidhar, 2002).

Comme, nous le verrons un peu plus loin, on constate des similitudes entre ces critères et les « 5 C » qui seront définis ci-bas. Cependant, ce type d'analyse correspond à l'analyse traditionnelle, basée sur le jugement humain, qui tend de plus en plus à disparaître au profit du « credit scoring ». Les fournisseurs de crédit utilisent de plus en plus le « credit scoring » pour déterminer si le demandeur est un bon client ou mauvais client (Federal Trade Commission, 2006). Ce système se base en majeure partie sur le comportement passé du demandeur (bureau de crédit) en plus de statistiques prédictives. Aussi, les informations internes du comportement financier du demandeur qui est déjà client de l'institution financière sont utilisées par le « credit scoring ». Pour utiliser le « credit scoring », les fournisseurs de crédit ont recours à des entreprises spécialisées dans le développement de modèles statistiques. Par exemple, Fair Isaac (2006) est un des leaders en matière de développement et de gestion de solutions de crédit pour les fournisseurs de crédit, autant pour le crédit à la consommation que le crédit aux entreprises.

2. LE PROCESSUS DÉCISIONNEL EN CONTEXTE DE FINANCEMENT

Bergeron (2001) définit la prise de décision comme *«le processus qui conduit à privilégier une option entre deux ou plusieurs en vue d'atteindre un objectif donné»*. C'est justement le rôle d'une institution financière d'accepter ou non une demande de financement faite par un travailleur autonome tout en respectant l'objectif de rentabilité de l'institution.

Le modèle rationnel fut le premier modèle rencontré dans la littérature en gestion (Bergeron, 2001; Robitaille et Champagne, 1996). Ce modèle considère que le preneur de décision possède toutes les informations nécessaires pour prendre une décision rationnelle (Bergeron, 2001; Robitaille et Champagne, 1996). Simon (1957), cité dans Bergeron (2001) et dans Robitaille et Champagne (1996) a ensuite critiqué l'aspect rationnel de ce modèle car il ne tient pas compte des limites cognitives du preneur de décision. Or, de par ses différences individuelles comme la perception et le style de décision, l'heuristique, l'ancrage, le schème psychologique et les barrières organisationnelles, un individu ne peut avoir accès à toute l'information nécessaire pour prendre une décision rationnelle, ce qui n'est pas pris en compte dans le modèle rationnel (Dessler, Starke et Cyr, 2004). Le concept de rationalité limitée de Simon (1957), cité dans Bergeron (2001) et dans Robitaille et Champagne (1996) s'avère ainsi un peu plus nuancé en ce qui a trait à la prise de décision. Il implique qu'un preneur de décision cherchera à trouver une solution satisfaisante plutôt que de chercher la

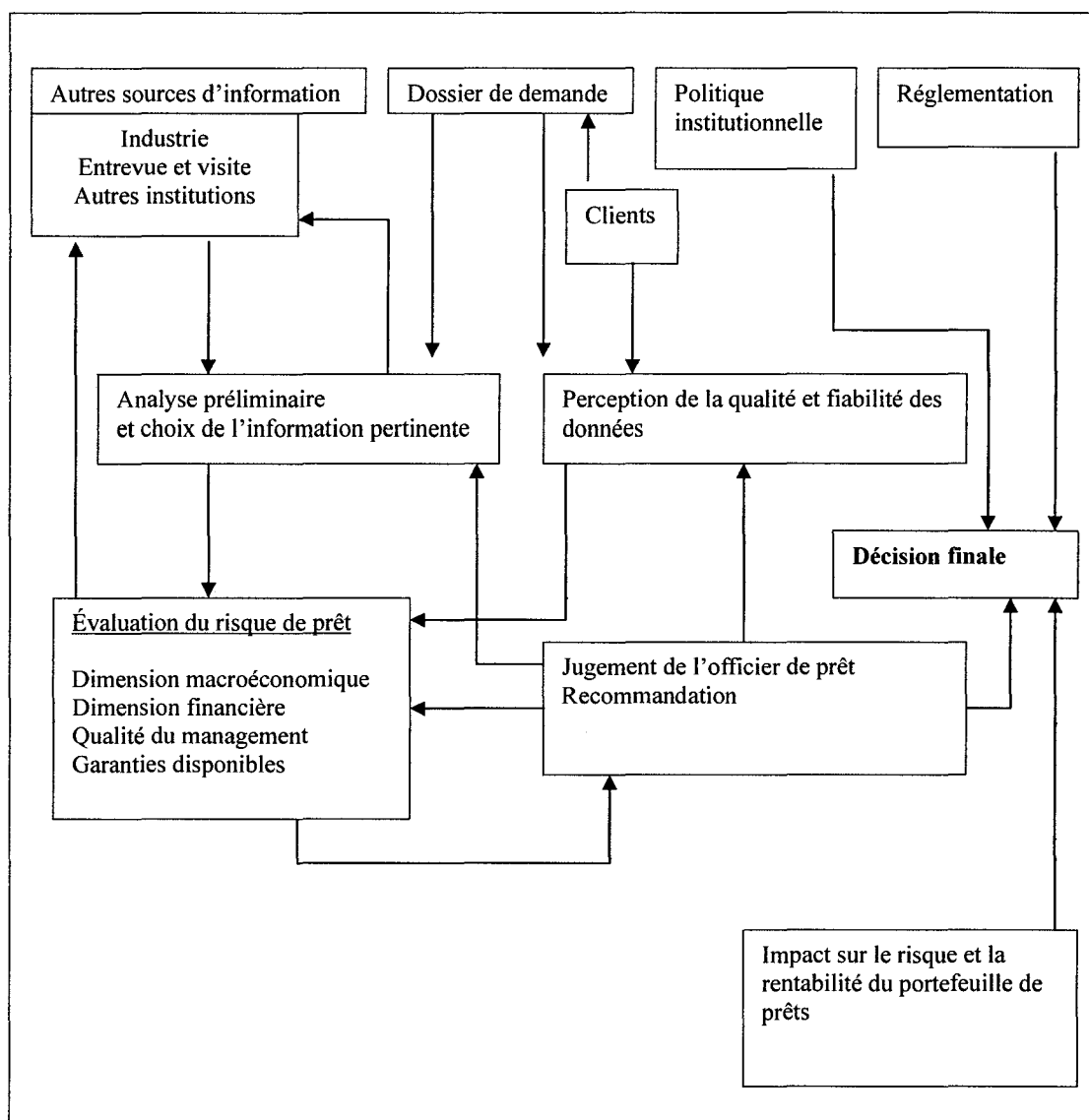
meilleure solution. C'est pourquoi les prochaines sections présenteront de manière plus élaborée les modèles de la prise de décision en contexte de financement de Twarabimenye (1995) et de Robitaille et Champagne (1996).

2.1 Le modèle de Twarabimenye (1995)

Twarabimenye (1995) s'est intéressé à l'évaluation du risque de prêts aux entreprises. Son modèle, présenté à la figure 1, propose une approche basée sur l'évaluation du risque de prêt selon la détermination d'indicateurs nommés *paramètres d'affectation* (importance des critères, seuils de discrimination des critères, profils limites des catégories de risque) pouvant être modifiés. L'auteur avait notamment pour objectif d'intégrer le jugement du directeur de comptes dans le processus d'octroi de financement. Le modèle prend en considération autant l'environnement interne (information financière, valeur des garanties et qualité du management) que l'environnement externe de l'entreprise (environnement macroéconomique) et les compare avec l'industrie. L'auteur accorde une grande importance au preneur de décision, appelé communément directeur de comptes, car ce dernier est l'acteur clé dans la décision finale d'accorder ou non le prêt.

Figure 1

Processus de prise de décision selon Twarabimenye (1995)



Selon Twarabimenye (1995), la première étape d'une demande de prêt est de vérifier si celle-ci répond aux normes et aux pratiques de l'institution financière. Dans l'affirmative, le dossier sera soumis à une analyse préliminaire. Ensuite, le directeur de comptes valide les informations nécessaires pour mesurer le risque de la demande pour l'institution (les dimensions macroéconomique et financière, la qualité du management et les garanties disponibles) en plus de s'assurer de la bonne entente avec les dirigeants, les clients et les fournisseurs. Il vérifie également la capacité de remboursement du demandeur. Ce n'est qu'après ces étapes que le directeur de comptes présente ses recommandations. Comme on peut le constater, les étapes sont inter reliées et dans chacune d'entre elles le jugement influence l'analyse préliminaire, l'évaluation du risque, la perception de la qualité et de la fiabilité des données ainsi que la décision finale. Mentionnons toutefois que ce processus de décision ne considère pas la viabilité du projet et des compétences de l'entrepreneur dans l'évaluation du risque de la demande.

Pour réaliser son étude, l'auteur a utilisé des demandes de prêt de 500 000\$ et plus, effectuées auprès d'une grande banque canadienne et dont les critères de sélection étaient, entre autres, d'avoir trois années d'historique, de connaître la valeur des garanties offertes, la qualité du management et les activités principales de l'entreprise. Twarabimenye ne spécifie pas la taille des entreprises choisies dans l'échantillon. Deux échantillons ont alors été composés à partir de 250 dossiers. Le premier était composé de

150 dossiers afin de déterminer les paramètres d'affectation et le second de 100 dossiers pour valider la procédure *d'affectation* des demandes de prêts.

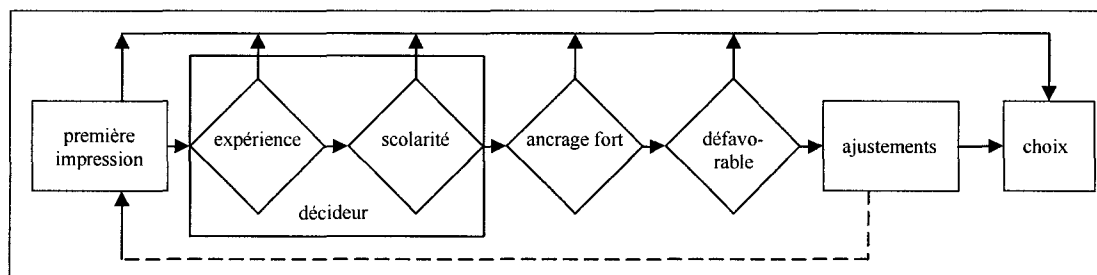
Après vérification de son modèle, Twarabimenye présente les critères déterminants dans une demande de financement qui sont, par ordre d'importance, la rentabilité du projet (pour l'institution financière), la qualité du management, le fonds de roulement, la couverture totale du prêt, la productivité des actifs et le niveau d'engagement de l'entrepreneur. Ces critères, ayant d'abord été retenus à partir de la littérature, sont mesurés en les comparant entre eux à partir d'une échelle de neuf points par un groupe de trois directeurs de comptes. L'importance des critères est donc le reflet du poids que les directeurs de comptes accordent aux critères. Le modèle de Twarabimenye (1995) présente donc l'avantage de s'intéresser autant au processus qu'aux critères déterminants dans l'évaluation du risque de prêt aux entreprises.

2.2 Le modèle de Robitaille et Champagne (1996)

Robitaille et Champagne (1996) se sont intéressés à l'évaluation d'une demande de financement d'une PME en milieu bancaire selon l'analyse de l'heuristique *ancrage et ajustement*. Leur modèle est présenté à la figure 2. Lors de la première phase, l'*ancrage* représente la première impression du directeur de comptes face au demandeur. En d'autres mots, la première impression du directeur de comptes se forge dès la première rencontre à partir des informations subjectives et objectives divulguées par

l'entrepreneur. L'*ajustement* est la deuxième phase et représente les changements apportés par le directeur de comptes sur cette première impression. L'heuristique *ancrage et ajustement* est présenté sous deux concepts dans la littérature, soit le modèle contraste-surprise et le modèle confirmatif. Premièrement, le modèle contraste-surprise d'Einhorn et Hogarth (1985), cité dans Robitaille et Champagne (1996) considère que les processus d'*ancrage* et d'*ajustement* sont des étapes séquentielles lorsqu'un dossier d'octroi de financement est ouvert. Ainsi, le directeur de comptes se fait d'emblée une première impression sur le demandeur et son dossier. Par la suite, toute nouvelle information sera évaluée en fonction de la première impression, mais pourra, néanmoins, donner lieu à des ajustements concernant cette première impression. Selon Einhorn et Hogarth (1985), cités dans Robitaille et Champagne (1996), si l'ancrage (la première impression) est fortement positif, une nouvelle information négative aura un impact beaucoup plus significatif sur la perception du directeur de comptes que si l'ancrage est négatif dès le début du processus d'analyse.

Figure 2
Modèle de Robitaille et Champagne (1996)



Le modèle confirmatif quant à lui proposé par Robitaille et Champagne (1996), tout comme le modèle contraste-surprise, est un processus à deux phases séquentielles, mais il s'en distingue principalement sur l'aspect que le preneur de décision cherchera plutôt à confirmer sa première impression en accordant plus d'attention aux informations qui concordent avec l'ancrage initial (Robitaille et Champagne, 1996).

Selon Robitaille et Champagne (1996), ce modèle serait le plus représentatif des décisions finales d'octroi de financement par les directeurs de comptes. Leurs hypothèses de recherche sont à l'effet que premièrement, la première impression est conforme à la décision finale du directeur de comptes; deuxièmement plus l'ancrage est fort, plus les ajustements seront faibles; et troisièmement il est plus habituel de passer d'une première impression favorable à une opinion défavorable que l'inverse. Comme quatrième hypothèse, plus le directeur de comptes est expérimenté (en nombre d'années) et scolarisé, plus l'ancrage sera fort. Pour vérifier leurs hypothèses, une demande de financement fictive a été analysée par 75 directeurs de comptes d'une même institution financière québécoise. Le cas fictif était une demande de financement pour une quincaillerie et comportait deux versions. La première exposait des renseignements favorables sur l'entreprise à la première étape tandis que la seconde version exposait des renseignements défavorables dès la première étape. Contre toute attente, le modèle contraste-surprise s'est avéré être le modèle retenu. Les résultats ont en effet confirmé que la première impression est représentative de la décision finale du directeur de comptes. Les auteurs ont conclu que l'expérience et la scolarité des directeurs de

comptes n'étaient pas « *un gage de comportement plus rationnel* ». Les entrepreneurs ont donc avantage à donner une bonne impression dès la première rencontre avec le directeur de comptes de l'institution financière car il a été montré que la première impression influence fortement la décision finale d'accorder ou non le crédit (Champagne, 2000; Robitaille et Champagne, 1996). D'ailleurs, deux employés de l'institution financière Desjardins, Champagne et Filiault (2005), mentionnent que le demandeur doit faire bonne impression dès la première entrevue et assurent que la première impression a beaucoup plus de poids dans la prise de décision que l'analyse traditionnelle. De plus, selon eux, l'entrepreneur qui partage des passions avec le directeur de comptes augmente ses chances d'acceptation de sa demande.

D'après Robitaille et Champagne (1996), il semble que les institutions financières connaissent mal les PME et qu'il y a place à l'amélioration pour qu'elles puissent être d'un réel soutien (Champagne, 2000; Robitaille et Champagne, 1996). En effet, le comportement des directeurs de comptes à l'égard des PME peut engendrer des erreurs de jugement compte tenu d'une décision fondée en grande partie sur une première impression. Si les directeurs de comptes connaissent mal les PME, il est fort à parier qu'il en est de même pour les travailleurs autonomes.

2.3 L'étude de Doferèta (1997)

L'étude de Doferèta (1997) est, en ce qui nous concerne, la seule trouvée dans la documentation qui s'intéresse à l'évaluation du risque de crédit dans le cadre de l'octroi de financement aux travailleurs autonomes par une institution financière. L'analyse du risque de crédit pour une demande de financement, autant pour le particulier que pour l'entreprise, repose sur des critères qui permettent d'évaluer si la dette sera remboursée en totalité. Parmi les critères basés sur l'individu et l'entreprise, on retrouve le *caractère*, la *capacité*, le *capital*, les *conditions* et le *collatéral* (Doferèta, 1997; Golden et Walker, 1996; White, 1990). Ces critères, retenus dans la documentation à ce sujet, sont plus communément appelés les cinq « C » du crédit. Golden et Walker (1996) ajoutent aux cinq « C » du crédit, les cinq « C » du mauvais crédit : la complaisance, l'insouciance, la mauvaise communication, la contingence et la compétition. En évitant les cinq mauvais critères du crédit et en s'assurant de respecter les cinq bons, les institutions financières évitent plus facilement le risque de non remboursement (Golden et Walker, 1996).

Doferèta (1997) retient dans son étude les cinq facteurs résumés au tableau 10 qui sont le *caractère* du demandeur, la *capacité* de l'emprunteur, le *capital* de l'entreprise, le *collatéral* de la demande de crédit et les *conditions* internes et externes liées à l'entreprise et à la demande (Golden et Walker, 1996, White, 1990). Le premier critère évalué lors d'une demande de crédit pour un travailleur autonome selon l'étude

de Doferèta (1997) est le *caractère* de l'emprunteur qui est évalué à partir son type d'occupation, de sa stabilité d'emploi et de résidence, de ses antécédents de crédit et de son statut familial. La responsabilité est reliée au nombre de personnes à charge et l'honnêteté est mesurée par des questions juridiques à savoir si des jugements sont rendus contre la personne, si elle s'est portée garante, sert de caution ou si elle a déjà fait faillite (Doferèta, 1997; Golden et Walker, 1996; White, 1990).

Tableau 10
Les 5 C du crédit

Caractère	Capacité	Capital	Collatéral	Conditions
Occupation	Revenu	Valeur nette	Type d'emprunt	Cycle économique
Stabilité d'emploi	Type d'emploi	Valeur des actifs	Nature des garanties	Taux d'intérêt
Stabilité de résidence	Ratio d'endettement	Valeur des garanties	Valeur des garanties	Concurrence
Antécédents de crédit	Âge			Niveau des taxes
Statut familial	Éducation			Relations de travail
Responsabilité (personne à charge)	Formation			Prise de contrôle
Honnêteté	Qualification			
	Expérience			
	Habilité			

Source : Tiré de Doferèta (1997)

La *capacité* de l'emprunteur de rembourser sa dette est déterminée principalement par l'amortissement total de la dette (ATD), soit les engagements mensuels divisés par le revenu d'affaires après impôt dans le cas d'un travailleur autonome. Doferèta (1997) affirme que dès que le ratio est entre 36 et 40%, la demande doit faire l'objet d'une analyse encore plus minutieuse car elle dépasse l'objectif d'un

ATD égal ou inférieur à 35%. Au reste, à partir de 40%, il est conseillé de refuser la demande (Doferèta, 1997; Golden et Walker, 1996; White, 1990).

Le *capital* de l'emprunteur est mesuré principalement par la valeur de ses avoirs et sa valeur nette, c'est-à-dire par les actifs du travailleur autonome moins ses passifs. À ce sujet, l'âge de l'emprunteur peut jouer sur la valeur nette car un jeune travailleur autonome aura probablement moins d'actifs que l'individu plus âgé (Doferèta, 1997; Golden et Walker, 1996; White, 1990).

Les critères *conditions* et *collatéral* sont les critères externes au travailleur autonome. Le premier est fonction du marché, de l'environnement et de la concurrence tandis que le collatéral est ce qui est offert en garantie par le travailleur autonome pour supporter le prêt demandé.

Selon Doferèta (1997), l'analyse de la gestion globale des activités de l'emprunteur comprend à la fois à l'évaluation du risque lié à la gestion de l'emprunteur, l'évaluation du risque lié aux affaires de l'emprunteur (dimensions industrielle, stratégique et opérationnelle) ainsi que l'analyse de la gestion financière de l'emprunteur (ratios). D'après l'auteur, tous ces aspects composant l'analyse de la gestion globale des activités sont déterminants dans l'analyse d'une demande de crédit.

Pour vérifier les aspects les plus critiques en contexte d'octroi de crédit en présence d'un travailleur autonome, Doferèta (1997) a utilisé l'analyse discriminante pour 40 dossiers de prêts de travailleurs autonomes d'une institution financière, dont 13 mauvais et 27 bons dossiers. L'échantillon provient de la banque de travailleurs autonomes de l'institution financière. L'auteur ne spécifie pas si l'échantillon est uniquement composé de travailleurs autonomes sans employé rémunéré. Néanmoins, Doferèta (1997) conclut que les critères déterminants pour l'octroi de crédit aux travailleurs autonomes sont le revenu, les actifs liquides, le ratio d'endettement et la valeur nette.

Selon Doferèta (1997), la solution apportée en conclusion de sa recherche est de remplacer les garanties réelles par des garanties morales en regroupant les travailleurs autonomes par groupe de quatre à cinq individus, de façon à former un groupe social qui pourrait demander du crédit à une institution financière pour chaque travailleur autonome à tour de rôle. Ainsi, la présence d'un regroupement où tous les membres sont concernés exercerait une pression pour que les prêts soient bien remboursés et, par conséquent, diminuerait le risque perçu par l'institution financière. Reste à savoir de quelle façon l'idée de former un groupe social serait accueillie par les travailleurs autonomes.

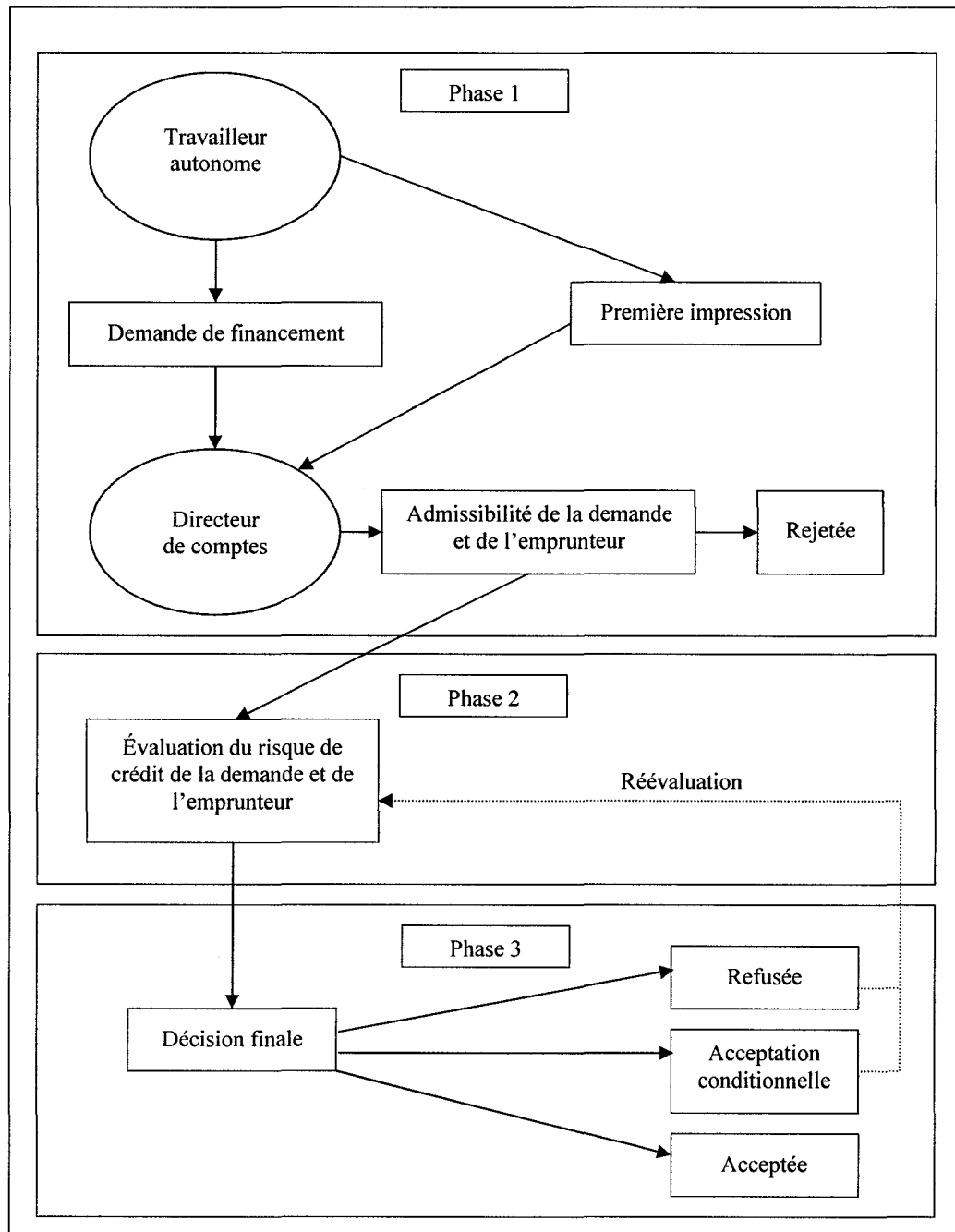
3. LE PROCESSUS D'OCTROI AU FINANCEMENT EN CONTEXTE DE TRAVAILLEUR AUTONOME : VERS UN CADRE D'ANALYSE SPÉCIFIQUE

Nous venons de voir plusieurs modèles liés au processus et aux critères d'octroi de financement en contexte d'entreprise, de PME et de travailleurs autonomes. Nous avons aussi abordé le crédit à la consommation. À partir de ces notions, nous sommes maintenant en mesure d'établir un cadre d'analyse spécifique d'octroi de financement qui s'adresse aux travailleurs autonomes.

La figure 3 présente le processus d'octroi de financement en contexte de travailleur autonome, tel que nous le comprenons. Principalement élaboré à l'aide des modèles de Twarabimenye (1995), de Robitaille et Champagne (1996) et de Doferèta (1997) celui-ci peut comporter trois phases principales, soit, la phase 1, celle de la présentation de la demande de financement, la phase 2, celle de l'évaluation du risque de la demande et la phase 3, celle de la décision finale. Voyons maintenant plus en détail chacune des phases.

La phase 1, celle de la présentation de la demande de financement, débute dès le moment où le directeur de comptes reçoit une demande de financement de la part d'un travailleur autonome. Durant cette première phase, le travailleur autonome présente sa demande de financement de même que toutes les informations s'y rapportant, tant au

Figure 3
Processus décisionnel d'octroi de financement en contexte de travailleur autonome



niveau personnel que professionnel. Le volume d'information fourni par le travailleur autonome dépend de sa réputation auprès de l'institution financière et de ses antécédents de crédit. Au reste, la première impression pouvant être importante dans le jugement du directeur de comptes (Champagne, 2000; Champagne et Filiault, 2005; Robitaille et Champagne, 1996), le travailleur autonome a avantage à bien préparer son dossier pour la demande de financement. Donc, avant même d'analyser la demande de financement, le directeur de comptes s'assure de l'admissibilité de l'emprunteur et du projet en ce qui concerne les politiques institutionnelles et la réglementation ainsi que la viabilité du projet. Par exemple, une institution financière ne peut financer une activité illégale. Dans ce cas, la demande serait rejetée sans atteindre la phase 2. Lorsque le projet et l'emprunteur respectent les critères d'admissibilité, la demande de financement devient alors l'objet d'une analyse et accède à la phase 2.

La phase 2, celle de l'évaluation du risque de crédit de la demande débute lorsque le directeur de comptes commence à analyser la demande à partir des critères spécifiques à cette clientèle. Parmi ceux-ci, seront pris en compte des critères comme le revenu, les actifs liquides, le ratio d'endettement, la valeur nette, la capacité de remboursement de la dette, la valeur et la qualité de la caution ainsi que le risque que représente l'emprunteur (Doferèta, 1997; Industrie Canada, 2002; St-Pierre *et al.*, 2002; Twarabimenye, 1995). Aussi, comme le mentionne Doferèta (1997), c'est à la phase de l'évaluation du risque que le directeur de comptes évalue la nature et la valeur des garanties. À ces facteurs devraient s'ajouter le projet lui-même ainsi que la compétence

et l'expertise du travailleur autonome. Lors de l'évaluation du risque, le directeur de comptes doit alors valider les informations relatives au travailleur autonome. La validation se veut la confirmation des revenus (états financiers, rapport d'impôt), l'obtention du bureau de crédit, la vérification des références du travailleur autonome (clients, fournisseurs) et de ses antécédents de crédits, la validation des engagements financiers, la validation de sa valeur financière et sa capacité de remboursement. On peut supposer qu'un travailleur autonome avec une excellente cote au bureau de crédit, des revenus confirmés par la déclaration de revenus et une excellente valeur financière est considéré moins risqué qu'un travailleur autonome ayant peu d'actifs personnels et de faibles revenus d'emploi. Dans cette optique, St-Pierre (2004) mentionne que la taille est justement utilisée pour mesurer le risque de crédit alors qu'il n'est pas prouvé que les petites entreprises sont plus risquées que les grandes entreprises. L'évaluation du risque de crédit est la phase déterminante dans le processus car elle est liée à l'acceptation ou non de la demande de financement et aux conditions de financement dont, la prime de risque.

Comme nous l'avons vu précédemment, l'analyse traditionnelle tend de plus en plus à faire place au « credit scoring » dont le rôle est d'évaluer le risque de défaut de l'emprunteur. La phase deux s'applique également à cette méthode et nous pourrions vérifier s'il y a présence d'outils utilisés par l'institution financière pour l'évaluation du risque de crédit des travailleurs autonomes. Également, bien comme la documentation consultée indique que la première impression influence les directeurs de comptes, nous croyons que d'autres critères subjectifs peuvent influencer l'évaluation du risque de

crédit de la demande et de l'emprunteur. Par exemple, est-ce que la présentation matérielle d'une demande présentée par le travailleur autonome au directeur de comptes influence l'évaluation de la demande de financement ? Est-ce que l'apparence, la personnalité et la réputation du travailleur autonome influence l'évaluation du risque de ce dernier ?

La phase 3, celle de la décision finale débute lorsque le directeur de comptes accepte ou non la demande de financement. Cette décision finale est fonction de sa première impression du dossier qu'il s'est forgée à la phase 1 et de l'évaluation du risque de crédit de la demande réalisée à la phase 2. Lorsque la demande est acceptée, les conditions de financement (taux d'intérêt, garanties, etc.) sont alors présentées à l'emprunteur. La demande peut faire l'objet d'éléments conditionnels nécessaires à l'acceptation. Si la demande est refusée ou acceptée conditionnellement, le directeur de comptes pourra réviser le dossier en validant des éléments nouveaux apportés à la demande (information supplémentaire, nouvelle garantie offerte, etc.) et revenir ou non sur sa décision.

Dans la revue de la documentation, nous avons d'abord relevé que les travailleurs autonomes ont un accès plus limité aux sources de financement externes (Industrie Canada, 2002; Lacerte, 2002; St-Pierre, 2004; St-Pierre *et al.*, 2002. De plus, la quantité de demandes de financement des travailleurs autonomes auprès des fournisseurs de crédit est moins élevée que les autres types d'entreprises et l'écart est d'autant plus

significatif à mesure que la taille de l'entreprise augmente (Industrie Canada, 2002; Industrie Canada, 2005a).

Par ailleurs, bien que le taux d'approbation des demandes de financement faites par les travailleurs autonomes est égal à la moyenne de l'ensemble de toutes les entreprises confondues (zéro à 499 employés), il demeure inférieur à celui des entreprises de cinq à 499 employés. Les problèmes d'accès aux sources de financement et les conditions d'accès à ces sources sont mentionnés, autant en phase de pré-démarrage que lors du démarrage, par nombre d'auteurs (Cousineau, 2004; Oumâarir, 2001; Roy, 1997g; Roy, 1998h). Les taux de demandes de financement plus faibles sont-ils en raison de la qualité de la demande, de besoins de financement inférieurs ou qu'il est plus laborieux de trouver du financement et de l'obtenir lorsqu'on se présente comme travailleur autonome?

À ce chapitre, il y a lieu de se demander dans quelle mesure les fournisseurs de crédit sont sensibilisés aux distinctions liées à la taille, aux actifs et au chiffre d'affaires des travailleurs autonomes. Dans quelle mesure les fournisseurs de crédit, notamment les institutions financières connaissent-ils la réalité du travail autonome? Au reste, vu le peu de consensus existant autour de ce que chacun comprend du travailleur autonome, qu'en est-il des fournisseurs de crédit à cet égard?

Comme les institutions financières sont les plus grands fournisseurs de crédit, cette étude a pour principal objectif de comprendre et d'identifier les critères influençant les intervenants au crédit, et ce, tout au long du processus d'octroi de financement. Mais avant de répondre aux questions soulevées précédemment, voyons au prochain chapitre la méthodologie privilégiée pour atteindre notre objectif de recherche.

TROISIÈME CHAPITRE

LA MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

Dans ce chapitre, nous présentons la méthodologie de recherche que nous avons privilégiée dans notre recherche. Plus précisément, au cours des prochaines pages, nous présentons la stratégie de recherche, l'échantillon, la cueillette des données et le traitement et l'analyse des données.

1. LE CHOIX DE LA STRATÉGIE DE RECHERCHE

Peu abondante, la littérature au sujet du financement des travailleurs autonomes ne nous permet pas encore de comprendre de manière spécifique les critères influençant les intervenants au crédit, et ce, tout au long du processus d'octroi au financement. Or, comme le mentionne Yin (1994), pour comprendre un phénomène nous paraissant nouveau et peu connu, l'étude de cas est une stratégie de recherche à privilégier.

Dans une stratégie d'étude de cas, deux principaux choix sont possibles, soit l'étude de cas unique ou l'étude de cas multiples. L'étude de cas unique implique un seul site ou un seul cas étudié tandis que l'étude de cas multiples se fait sur plusieurs sites ou inclut plusieurs cas (Miles et Huberman, 2003). Dans notre recherche, c'est l'étude de cas unique qui est privilégiée dans la mesure où nous étudierons le phénomène de l'octroi au financement du travailleur autonome dans une seule institution

financière, celle où travaille l'étudiante responsable de cette recherche. En contrepartie, au terme de cette recherche, l'employeur obtiendra de l'information pouvant lui être utile pour le développement de ses affaires, notamment lorsqu'il s'agira d'une clientèle spécifique, celle des travailleurs autonomes.

2. L'ÉCHANTILLON

Comme nous venons de le mentionner, cette étude de cas ne se fera que dans une seule institution financière. Au sein d'une même institution financière, il s'avère important d'avoir une vision commune des travailleurs autonomes et de connaître leur réalité pour acquérir cette clientèle en constante croissance mais également, pour évaluer uniformément et équitablement cette clientèle. Ainsi, une méthodologie d'évaluation du risque de crédit de cette clientèle permet de développer des produits qui répondent à la tolérance au risque que l'institution financière est prête à accepter. Également, il importe d'être en mesure de conseiller adéquatement cette clientèle. Finalement, le défi de chaque institution financière est d'octroyer du financement et d'en retirer des profits tout en gérant le risque associé au crédit à partir de critères déterminants (Doferèta, 1997). Voilà pourquoi dans le but de dresser un portrait plus général de l'institution financière participante, il a été convenu d'étudier plusieurs régions, permettant ainsi de les comparer entre elles.

Pour ce faire, un document présentant le projet de recherche (annexe 1) a été envoyé au supérieur hiérarchique de l'étudiante afin de solliciter la participation de l'institution financière. Par ailleurs, l'institution financière se retrouve dans différentes régions du Québec, représentée par des unités autonomes. Étudier une seule de ces unités ne serait pas représentatif de l'institution financière, c'est pourquoi l'étude de cas unique effectuée dans plusieurs régions du Québec a été retenue. De plus, la détermination de notre échantillon prend en considération qu'il existe deux catégories d'intervenants au crédit dans l'institution financière choisie. La première catégorie est constituée des directeurs de comptes qui reçoivent, analysent et acquiescent ou non aux demandes de financement des travailleurs autonomes dans les unités d'affaires des régions du Québec. Ils travaillent donc « sur le terrain ». La deuxième catégorie est composée des intervenants du siège social qui encadrent tant l'octroi du financement aux entreprises par les directeurs de comptes que les conditions de financement, à l'aide de normes, politiques et pratiques de crédit pour toutes les unités d'affaires. Ainsi, le choix de deux catégories de participants dans notre échantillon permet de vérifier s'il existe une différence entre la perception des directeurs de comptes « sur le terrain » et les intervenants qui encadrent le crédit octroyé à la clientèle entreprise.

Pour décrire un contexte d'organisation représentatif, plusieurs unités d'affaires provenant de différentes régions qui reçoivent les demandes de crédit des travailleurs autonomes du Québec mais appartenant à cette même institution financière ont été choisies. Pour ce faire, nous avons d'abord vérifié la concentration de travailleurs

autonomes par région au Québec. À partir des données les plus récentes publiées par l'Institut de la Statistique du Québec (2001), nous avons constaté, comme le présente le tableau 11, que le nombre et le pourcentage de travailleurs autonomes sans employé en 2001 différait d'une région à l'autre. Il a été observé que la région de Montréal regroupait le plus grand nombre de travailleurs autonomes sans employé rémunéré mais

Tableau 11
Les travailleurs autonomes sans employé rémunéré au Québec en 2001

Régions	Total des travailleurs toutes catégories confondues⁴	Nombre de travailleurs autonomes sans employé rémunéré	Pourcentage
Bas-Saint-Laurent	95 765	6 015	6,28
Saguenay-Lac-Saint-Jean	132 790	4 965	3,74
Capitale-Nationale	336 995	17 535	5,20
Mauricie	120 620	6 355	5,27
Estrie	147 230	10 755	7,30
Montréal	937 225	58 785	6,27
Outaouais	170 790	10 560	6,18
Abitibi-Témiscamingue	70 545	3 695	5,24
Côte-Nord	48 330	1 440	2,98
Nord-du-Québec	17 375	515	2,96
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	42 725	1 905	4,46
Chaudière-Appalaches	202 330	13 660	6,75
Laval	183 775	10 815	5,88
Lanaudière	199 145	13 160	6,60
Laurentides	241 015	16 685	6,60
Monterégie	684 045	44 535	6,50
Centre-du-Québec	111 705	8 460	7,57

Source : Institut de la statistique du Québec (2001).

⁴ Inclut les travailleurs rémunérés, travailleurs constitués ou non en société, travailleurs familiaux non rémunérés et travailleurs sans emploi pour la population active de 15 ans et plus.

que les régions du Centre-du-Québec, de l'Estrie et de Chaudière-Appalaches rassemblaient la plus grande proportion, en pourcentage, de cette catégorie de travailleurs. C'est pourquoi nous avons choisi de solliciter les directeurs de comptes des régions de Montréal, du Centre-du-Québec, de l'Estrie et de Chaudière-Appalaches qui octroient du crédit aux travailleurs autonomes

Afin de recueillir les informations permettant de comprendre les critères influençant les différents intervenants au crédit oeuvrant au sein de cette même institution financière, notamment lorsqu'il s'agit d'octroyer du financement à un travailleur autonome, une entrevue structurée a été bâtie à partir d'un questionnaire. L'avantage de l'entrevue structurée est la richesse des informations pouvant être recueillies. Cette entrevue comprend à la fois des questions fermées à choix multiples et des questions à développement afin de laisser la possibilité aux participants de s'exprimer librement sur le sujet, tout en maintenant un cadre structuré et dirigé, pour préciser davantage certains éléments. Comme ce sujet est peu documenté, la rigueur est importante dans la formulation des questions pour ne pas sortir des limites conceptuelles compte tenu que les possibilités de renseignements à recueillir sont grandes.

Le questionnaire a été développé à partir de la problématique spécifique de recherche présentée au chapitre précédent. Rappelons que l'objectif de la présente étude est de comprendre les critères influençant une institution financière lors d'une demande de financement faite par un travailleur autonome, et dans la foulée, de comprendre ce

que les participants comprennent des travailleurs autonomes, lorsqu'il s'agit entre autres, de traiter leurs demandes. Les questions portent sur les conditions d'admissibilité d'un travailleur autonome sans employé rémunéré pour l'étude d'une demande de financement. Lorsque la demande est acceptée pour étude, d'autres questions sont destinées à comprendre comment le risque de crédit de la demande est évalué, à comprendre les taux d'acceptation et de refus et, à vérifier comment une demande faite par un travailleur autonome sans employé rémunéré peut être réévaluée après un refus. Également, nous avons cherché à savoir si la première impression a réellement un impact sur la décision finale. De plus, pour enrichir le questionnaire et la littérature, nous nous sommes intéressés à la définition du travailleur autonome de l'institution financière. Nous avons aussi tenté de connaître le point de vue de nos participants, concernant le réseau de distribution le plus approprié pour financer les travailleurs autonomes au sein de leur institution financière. Finalement, à cette entrevue structurée, des questions portant sur le profil du participant ont été ajoutées.

Afin de nous assurer de la validité du questionnaire ainsi que la compréhension des questions, un pré-test a été réalisé auprès de cinq collègues de l'étudiante travaillant à l'encadrement du financement de la clientèle entreprises. Pour participer au pré-test, ceux-ci devaient déjà avoir été en contact avec la clientèle des travailleurs autonomes. En général, les modifications proposées portaient sur certaines formulations des questions qui pouvaient donner plusieurs interprétations. Des questions ont été également ajoutées en fonction de la rétroaction des participants au pré-test. La grille

d'entrevue finale est présentée à l'annexe 2. La saturation des réponses a fait en sorte que la participation d'autres intervenants pour l'échantillon expérimental n'a pas été nécessaire.

Pour solliciter la participation des unités d'affaires des quatre régions mentionnées plus haut, nous avons d'abord déterminé le nombre d'unités d'affaires de ces quatre régions. Au total, le nombre d'unités d'affaires qui desservent la clientèle des travailleurs autonomes est de six pour la région de Chaudière-Appalaches, de quatre pour la région du Centre-du-Québec, de cinq pour l'Estrie et de dix pour la région de Montréal. Ensuite, nous nous sommes assurées, au préalable, qu'elles finançaient des travailleurs autonomes sans employé rémunéré en téléphonant à chaque unité d'affaires. Au cours de la démarche, un courriel a été envoyé à chacun des gestionnaires des unités d'affaires des quatre régions sollicitées, soit Chaudière-Appalaches, Centre-du-Québec, Montréal et Estrie. Le courriel avait pour objectif d'expliquer les raisons pour lesquelles l'étudiante sollicitait leur participation à l'étude. Le courriel demandait également s'il était possible d'obtenir la liste des employés de l'unité d'affaires qui répondaient au besoin de financement de la clientèle des travailleurs autonomes. Ensuite, un appel téléphonique à ces mêmes gestionnaires a permis de faire le suivi du courriel et d'obtenir leur accord pour solliciter les employés. La région de l'Estrie a cependant refusé de participer à l'étude, diminuant ainsi notre échantillon à trois régions du Québec, soit les cas 1 (Chaudière-Appalaches), cas 2 (Centre-du-Québec) et cas 3 (Montréal).

Après avoir obtenu l'accord de tous les gestionnaires et le nom des employés recherchés, un contact téléphonique a permis de planifier l'entrevue par téléphone ou en personne lors d'une réponse affirmative. Un document expliquant la recherche et le formulaire de consentement de participation à la recherche a également été envoyé par courriel à chacun des participants (annexe 3). Celui-ci devait signer le formulaire de consentement, conserver une photocopie et retourner l'original par courrier interne. Au terme de la recherche de volontaires, 18 des 19 employés sollicités recevant des demandes de financement des travailleurs autonomes et cinq intervenants au risque de crédit du siège social ont accepté de participer à l'étude ce qui porte le total de notre échantillon à 23 participants.

Comme le résume le tableau 12, parmi les 23 participants, 21 ont une formation universitaire, un a une formation collégiale et un autre, un niveau de scolarité différent que collégial ou universitaire. Près du tiers des participants possèdent une formation académique en finances, près d'un autre tiers en administration, 13% de l'ensemble des participants ont une formation en comptabilité et le reste, une formation multidisciplinaire. De nos 23 participants, près de 75% oeuvrent au sein d'une institution financière depuis plus de cinq ans, 9% depuis trois à quatre, 13% depuis deux à trois ans et un seul depuis moins d'un an. Parmi nos 23 participants, 65% d'entre eux ont cinq ans et plus d'expérience en crédit aux entreprises, 13% ont entre trois et quatre ans et 22% ont entre deux et trois ans.

Tableau 12
Profil des participants

	Cas 1 Chaudière- Appalaches	Cas 2 Centre-du- Québec	Cas 3 Montréal	Cas 4 Intervenants du siège social	Total
Nombre total de participants par cas	10	3	5	5	23
Niveau de scolarité					
Collégial	1	0	0	0	1
Universitaire 1 ^{er} cycle	8	3	3	4	18
Universitaire 2e cycle	1	0	1	1	3
Autre	0	0	1	0	1
Formation académique					
Finances	2	2	2	1	7
Administration	5	1	0	1	7
Comptabilité	0	0	1	2	3
Autre	3	0	2	1	6
Nombre d'années d'expérience dans une institution financière					
Moins d'un an	0	1	0	0	1
Un à deux ans	0	0	0	0	0
Deux à trois ans	2	0	1	0	3
Trois à quatre ans	1	0	1	0	2
Cinq ans et plus	7	2	3	5	17
Nombre d'années d'expérience en crédit aux entreprises					
Un à deux ans	0	0	0	0	0
Deux à trois ans	2	0	3	0	5
Trois à quatre ans	2	1	0	0	3
Cinq ans et plus	6	2	2	5	15
Présence d'un travailleur autonome sans employé rémunéré dans l'entourage du participant					
Oui	6	3	4	4	17
Non	4	0	1	1	6
Âge					
Entre 20 et 29 ans	3	1	2	0	6
Entre 30 et 39 ans	2	1	1	3	7
Entre 40 et 49 ans	3	1	1	1	6
Entre 50 et 59 ans	2	0	1	1	4

De plus, 74% des participants affirment qu'une personne dans leur entourage immédiat est un travailleur autonome sans employé rémunéré, ce qui à notre avis, devrait aider les intervenants au crédit à comprendre la réalité du travail autonome. Finalement, l'âge des participants se répartit comme suit : 26% ont entre 20 et 29 ans; 30% ont entre 30 et 39 ans ; 26% ont entre 40 et 49 ans ; et 18% ont entre 50 et 59 ans. Donc, une proportion importante de nos participants ont une expérience considérable tant dans le domaine bancaire que dans le financement aux entreprises.

3. LA CUEILLETTE DE DONNÉES

Pour mener à terme notre projet de recherche, des entrevues individuelles, en tête-à-tête et par téléphone, ont été faites avec chacun des 23 participants entre la période du 28 novembre 2005 et du 18 janvier 2006. Au préalable, les participants ont été contactés pour déterminer le moment de l'entrevue, selon les disponibilités de chacun. Considérant l'éloignement physique de certains individus, 20 participants ont été interviewés par téléphone et trois autres ont été rencontrés en personne. Les entrevues téléphoniques étaient réalisées dans un bureau du siège social et celles en tête-à-tête ont été faites dans le bureau du directeur de comptes interviewé.

Les participants n'avaient pas accès au questionnaire avant l'entrevue dans le but d'obtenir des réponses spontanées ne pouvant être préparées à l'avance par le répondant. Les questions étaient posées verbalement au moment de l'entrevue. Certaines questions

comportaient un choix de réponses, tandis que d'autres nécessitaient un court développement de la part du participant. Comme notre recherche vise uniquement les travailleurs autonomes sans employé rémunéré, chaque question était formulée de façon à préciser qu'elle concernait le travailleur autonome sans employé rémunéré afin d'éviter que le répondant réponde selon sa définition personnelle du travailleur autonome.

Tout au long de l'interview, le participant pouvait demander des éclaircissements quant à la compréhension d'une question et pouvait également ajouter un commentaire en réponse à une question fermée. Les réponses et les commentaires étaient inscrits directement sur le questionnaire et ensuite intégrés dans un fichier Excel (le modèle de ce dernier étant présenté à l'annexe 4) pour fin de compilation des résultats par répondant. Le temps de réponses au questionnaire par répondant variait entre trente minutes et une heure dépendamment des participants, que ce soit par téléphone ou en face-à-face.

Les entrevues en face à face permettaient de constater l'attitude du participant facilitant ainsi la clarification des questions lorsque nécessaire. Le non-verbal de ce dernier représentait aussi une source d'information supplémentaire. Le lien de confiance était également plus facile à établir en personne. En effet, le téléphone pouvait, pour certains participants, devenir une barrière pour exprimer librement son opinion. Au terme de l'entrevue, chacun des interviewés a manifesté son intérêt d'avoir participé à

l'étude et tous ont demandé de recevoir une copie des résultats après le dépôt du mémoire.

4. LE TRAITEMENT ET L'ANALYSE DES DONNÉES

Le traitement et l'analyse qualitative des données demande une démarche rigoureuse pour obtenir des conclusions fiables (Miles et Huberman, 2003). À chacune des étapes de réalisation, soit lors de la collecte des données, la compilation des données, la présentation des données ainsi que l'élaboration et la vérification des conclusions, la rigueur est de mise afin de s'assurer de la pertinence et de la validité des résultats (Miles et Huberman, 2003). Pour être en mesure d'interpréter nos données et d'en arriver à des conclusions fiables, nous avons regroupé, à partir du fichier Excel de compilation des résultats individuels, les informations par cas d'analyse composant notre échantillon. Compte tenu que tous les participants ont répondu à chacune des questions lors de l'entrevue, aucun des questionnaires n'a été rejeté.

Comme le questionnaire comportait plusieurs questions ouvertes nécessitant un court développement, chaque participant, de par son vocabulaire personnel, pouvait exprimer sa réponse avec des mots différents, bien que synonymes. Par conséquent, nous avons regroupé les réponses synonymes et avons organisé par la suite, des tableaux sommaires par cas d'analyse pour faire ressortir les similarités et les différences obtenues en compilant le nombre de mention d'éléments communs aux participants. Cet

exercice a permis de faire une première analyse au sein de chaque cas. C'est ainsi que nous avons remarqué que les réponses obtenues pour l'ensemble des directeurs de comptes sont relativement homogènes mais qu'elles diffèrent avec celles des intervenants au crédit du siège social. C'est pourquoi nous avons distingué les réponses de ces deux catégories de participants au sein de nos tableaux de présentation des résultats. Puisque l'étudiante peut fortement influencer sa recherche de par sa formation et son expérience, Miles et Huberman (2003) rappellent l'importance qu'il faut accorder à la façon de colliger les données.

Dans le but de réduire les risques de biais de l'interviewer et d'obtenir une interprétation fidèle des réponses des participants, les tableaux sommaires ont été présentés à deux collègues de travail de l'étudiante œuvrant au siège social de l'institution financière, un étant conseiller senior au crédit et l'autre conseillère au volet statistiques du crédit. Les commentaires et les discussions relatifs aux données ont apporté une finesse à l'analyse des résultats.

C'est ainsi que cette démarche d'analyse des résultats faite sur une période de trois mois nous conduit à la présentation de nos résultats de recherche pour comprendre les critères influençant les différents intervenants au crédit œuvrant au sein de l'institution financière choisie pour l'octroi de financement à un travailleur autonome.

QUATRIÈME CHAPITRE

LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Ce chapitre présente les résultats obtenues à l'aide du questionnaire ayant permis d'interviewer 23 personnes provenant des régions de Chaudière-Appalaches, du Centre-du-Québec, de Montréal et du siège social tous provenant d'une même institution financière. Le questionnaire visait à comprendre les critères influençant les différents intervenants au crédit, tout au long du processus d'octroi de financement, notamment lorsqu'il s'agit d'octroyer du financement à un travailleur autonome. Les résultats seront présentés selon les trois phases du processus d'octroi de financement de notre cadre spécifique d'analyse, soit, la phase 1, celle la présentation de la demande de financement; la phase 2, celle de l'évaluation du risque de la demande; et la phase 3, celle de la décision finale.

1. LES RÉSULTATS

À partir des résultats obtenus, nous avons pu obtenir un portrait plus général des critères influençant les différents intervenants au crédit provenant de trois régions et du siège social de l'institution financière sous étude, et ce à partir du dépôt de la demande de financement du travailleur autonome jusqu'à la décision finale du directeur de comptes. Dans le but d'alléger la lecture des résultats, ceux-ci sont présentés sous forme

de tableaux comparatifs mettant en exergue chacune des unités d'analyse. Les tableaux de compilation des données intégrales se retrouvent à l'annexe 5.

1.1 La phase 1 : La présentation d'une demande de financement

La phase 1 de notre cadre d'analyse spécifique correspond à la présentation d'une demande de financement par un travailleur autonome. Le directeur de comptes qui reçoit la demande s'assure qu'elle est conforme aux règles et aux politiques de l'institution financière. Dans l'affirmative, l'évaluation du risque de crédit de la demande sera faite et dans le cas contraire, la demande sera rejetée. Avant de connaître les critères d'admissibilité et de rejet d'une demande, il s'avère pertinent de connaître comment le travailleur autonome est défini par notre échantillon.

Dans un premier temps, nous nous sommes donc intéressés à la définition du travailleur autonome préconisée par l'institution financière selon chacun des participants à l'étude. Comme le montre le tableau 13, la moitié des répondants de la région de Chaudière-Appalaches définit le travailleur autonome comme un individu travaillant seul, sans employé rémunéré. Pour la région du Centre-du-Québec, les trois participants adhèrent à une définition différente et un seul d'entre eux le définit selon notre définition préconisée. La région de Montréal quant à elle, considère que le travailleur autonome peut travailler seul sans employé rémunéré ou en employant un seul salarié. Lorsqu'on analyse les résultats globalement, on constate que pour 43% des participants, le

travailleur autonome est seul et sans employé rémunéré, tandis que le reste des répondants adhèrent à une définition différente. Donc, pour 57% des répondants, plus particulièrement les intervenants du siège social, la définition du travailleur autonome englobe la présence d'employés ce qui rejoint la définition de la micro-entreprise.

Tableau 13
Sommaire des définitions

Définitions	Directeurs de comptes			Cas 4 Siège social	Total	% par nb de répondants
	Cas 1 Chaudière- Appalaches	Cas 2 Centre- du- Québec	Cas 3 Montréal			
Moins de cinq employés	1	0	0	3	4	18
1 à 3 employés	0	1	0	0	1	4
1 à 2 employés	3	0	0	0	3	13
1 employé	0	0	2	0	2	9
Travaille seul sans employé rémunéré	5	1	3	1	10	43
Autre définition	1	1	0	1	3	13
Total	10	3	5	5	23	100

En bref, nos résultats montrent que -la définition du travailleur autonome diverge selon les participants, cela même s'ils proviennent d'une même région. Or, si les institutions financières ne partagent pas une définition claire et uniforme de cette clientèle, comment peuvent-elles développer des produits et des services répondant aux réels besoins des travailleurs autonomes ? Et du côté des travailleurs autonomes, comment peuvent-ils s'orienter vers du financement, si à l'intérieur même d'une institution financière, chaque employé octroyant du crédit le définit différemment ?

Dans cette étude, nous nous sommes également intéressés à la façon dont les travailleurs autonomes acheminent leur demande de financement à l'institution financière. Comme le montre le tableau 14, il appert que pour l'ensemble des régions participantes, les demandes sont acheminées dans l'ordre 39% par rendez-vous téléphonique (39%), par rendez-vous en personne (39%), sans rendez-vous (13%) et sur référence d'un employé de l'institution financière (9%). Il apparaît, selon ces résultats, que tout comme les résultats des demandes de financement des entrepreneurs d'Industrie Canada (2002), les travailleurs autonomes préfèrent le contact personnel avec le directeur de comptes plutôt que d'envoyer leur demande par la poste, par télécopieur ou par Internet.

Tableau 14
Façon d'acheminer une demande de financement

Façons d'acheminer	Directeurs de comptes			Cas 4 Siège social	Total	% par nb de répondants
	Cas 1 Chaudière- Appalaches	Cas 2 Centre- du- Québec	Cas 3 Montréal			
Par la poste	0	0	0	0	0	0
Par rendez-vous téléphonique	4	0	3	2	9	39
Par rendez-vous en personne	3	2	1	3	9	39
Se présente sans rendez- vous	2	1	0	0	3	13
Sur référence d'un employé de l'institution financière	1	0	1	0	2	9
Total	10	3	5	5	23	100

Nous avons également demandé aux participants si les produits de financement, offerts par leur institution financière, sont adaptés aux travailleurs autonomes. Selon 78% des participants, il est clair que les produits et les services offerts par l'institution financière sont adaptés aux travailleurs autonomes. Plus précisément, les participants des quatre unités d'analyse rapportent que les moyens de financement sont plus souples en étant basés sur le comportement de crédit et sur la valeur financière personnelle du travailleur autonome. Cependant, comme le mentionne un des répondant, il s'avère difficile d'obtenir du financement si la valeur personnelle est faible, nulle ou négative, ce qui risque d'être la réalité des jeunes travailleurs autonomes qui débutent en affaires. Par ailleurs, 13% des répondants provenant des quatre unités d'analyse affirment que les produits ne sont pas adaptés car ils sont conçus pour tout type d'entreprise sans être spécifiques aux travailleurs autonomes. Seulement quatre participants ne peuvent affirmer si les produits sont adaptés ou non. En somme, la majorité des répondants considèrent que les produits et les services sont adaptés aux travailleurs autonomes bien qu'ils soient développés pour l'ensemble de la clientèle entreprise.

Parmi les moyens de financement privilégiés par les entreprises ayant aucun employé pour l'année 2000, l'étude d'Industrie Canada (2002), discutée au chapitre deux, répertoriait dans l'ordre, les prêts à termes, les marges de crédit, les prêts hypothécaires et les cartes de crédit. À l'examen des réponses obtenues de nos participants présentées à l'annexe 5, concernant les instruments d'emprunts les plus sollicités par les travailleurs autonomes et ce, selon la fréquence de mention des

participants (un étant l'instrument d'emprunt le plus demandé), on remarque que la marge de crédit affaires, le prêt à terme affaires et la carte de crédit affaires sont, dans l'ordre, les instruments d'emprunts les plus demandés pour les régions de Chaudière-Appalaches et de Montréal. Pour la région du Centre-du-Québec, la marge de crédit affaires est l'instrument d'emprunt le plus sollicité par les travailleurs autonomes mais en raison du faible nombre de participants de cette région, nous ne pouvons dégager une deuxième position significative. Cependant, la majorité des répondants de cette même région mentionne que la carte de crédit affaires est le troisième instrument d'emprunt le plus sollicité par les travailleurs autonomes. Les réponses des intervenants du siège social étant hétérogènes, nous pouvons uniquement percevoir que la carte de crédit affaires est le troisième instrument d'emprunt le plus sollicité selon ces participants.

Nous avons mentionné au chapitre deux que les PME ont recours au financement personnel pour combler leur besoin de financement (Association des banquiers canadiens, 2003). Parmi les instruments d'emprunts sollicités par les travailleurs autonomes auprès de l'institution financière choisie, le financement personnel est également cité à quelques reprises par nos répondants. Selon eux, le financement personnel est plus facile à obtenir et l'un d'eux mentionne que les outils pour évaluer le risque de crédit du financement « personnel », même en présence d'un travailleur autonome, sont plus performants.

En cumulant les réponses obtenues de tous les participants, nous obtenons un résultat plus significatif quant aux instruments d'emprunts les plus sollicités par les travailleurs autonomes. Cependant, certains répondants ont mentionné une possibilité de sept instruments d'emprunts, et d'autres en ont cité un maximum de trois. Par conséquent, nous avons considéré uniquement les trois instruments d'emprunts les plus sollicités par les travailleurs autonomes auprès de nos répondants. Comme le présente le tableau 15, la marge de crédit affaires, le prêt à terme affaires et la carte de crédit affaires sont, dans l'ordre, les instruments d'emprunts les plus demandés selon l'ensemble des participants ce qui correspond aux réponses des unités d'analyses de Chaudière-Appalaches et de Montréal.

Tableau 15
Instruments d'emprunts les plus sollicités par les travailleurs autonomes,
en ordre d'importance, auprès de l'institution financière

Types d'emprunt	1 ^{er} instrument d'emprunt	2 ^{eme} instrument d'emprunt	3 ^{eme} instrument d'emprunt
Marge de crédit affaires	14	5	1
Prêt à terme affaires	3	9	4
Carte de crédit affaires	1	2	12
Marge de crédit personnelle	4	1	1
Prêt à terme personnel	0	2	2
Carte de crédit personnelle	1	3	1
Financement par carte de crédit	0	1	2

Les montants demandés quant à eux, sont nettement différents selon les participants, à tel point qu'il a été impossible d'obtenir une moyenne significative en raison d'un grand écart-type et de l'absence de constante. La région du Centre-du-Québec propose des réponses plus uniformes entre les répondants, mais le faible nombre de participants de cette région ne permet pas de dégager des conclusions fiables. Lorsque nous examinons l'ensemble des données recueillies à l'annexe 5, le plus petit montant demandé est de 500\$ et la demande la plus élevée faite par un travailleur autonome est de 500 000\$. L'ampleur de l'étendue reflète, selon nous, l'hétérogénéité des besoins, laquelle dépend possiblement du type de profession du travailleur autonome (besoins d'un avocat versus besoins d'une coiffeuse) et aussi du niveau hiérarchique du directeur de comptes. Plus le niveau de ce dernier est élevé, plus les demandes de crédit reçues sont généralement élevées. Toutefois, une tendance observée chez les participants est à l'effet que les plus petites demandes de financement sont majoritairement de 5 000\$ et moins.

Le chapitre un faisait état des problèmes rencontrés par les travailleurs autonomes. Parmi ceux-ci, nous retrouvions la difficulté de trouver des sources de financement ainsi que les conditions d'accès limitées (Delage, 2002; Lin et al., 1999; Oumâarir, 2001; Roy, 1998h). Interrogés à ce propos, 57% des répondants répartis dans les quatre unités d'analyse affirment que, selon leur perception, pour les travailleurs autonomes, l'accès au financement est généralement difficile. Ils spécifient également qu'il l'est encore davantage pour les travailleurs autonomes en démarrage,

principalement en raison de leur manque de préparation pour leur projet et du manque de ressources à leur égard (financières, matérielles, de soutien, etc.). Nonobstant les réponses des participants, les travailleurs autonomes sont les mieux placés pour répondre à cette question. De plus, tous nos répondants, sans exception, affirment que le moment le moins risqué pour financer un travailleur autonome est après trois ans d'activités, en raison de la présence d'un historique d'affaires. On peut, de par ces résultats, estimer que le nombre d'années en affaires influence l'accès au financement.

Pour ces raisons, nous avons vérifié si, chez nos répondants, l'étude d'une demande de financement d'un travailleur autonome dans l'institution financière choisie faisait l'objet de barrières à l'entrée. Les données obtenues pour l'ensemble de notre échantillon montrent que pour 35% de nos participants, toute demande mérite d'être analysée. Tous les répondants du Centre-du-Québec sont d'ailleurs de cet avis. Comme le présente le tableau 16, le plan d'affaires est le critère d'admissibilité le plus cité par les répondants de Chaudière-Appalaches, de Montréal et du siège social. L'historique financier est majoritairement cité par la région de Chaudière-Appalaches. Cela tend à confirmer qu'être déjà en affaires facilite l'accès au financement pour cette région. Pour le Centre-du-Québec, le seul critère d'admissibilité cité est la présence d'une mise de fonds. On remarque également que l'autorisation de consulter le bureau de crédit se fait uniquement pour la région de Chaudière-Appalaches. À l'examen des réponses des quatre unités d'analyse, on constate que les travailleurs autonomes de la région de

Tableau 16
Critères d'admissibilité d'une demande de financement

Critères	Directeurs de comptes			Cas 4 Siège social	Nombre de mention total
	Cas 1 Chaudière- Appalaches	Cas 2 Centre- du- Québec	Cas 3 Montréal		
Plan d'affaires	5	0	2	3	10
Historique financier (états financiers ou rapport d'impôt)	3	0	0	1	4
Présence d'une mise de fonds	0	1	1	1	3
Curriculum vitae	1	0	1	0	2
Déclaration de l'IGIF	1	0	0	1	2
Autorisation de consulter le bureau de crédit	2	0	0	0	2

Chaudière-Appalaches sont contraints à plus de critères d'admissibilité que les autres régions étudiées.

Lorsque l'on totalise le nombre de mentions des critères d'admissibilité pour l'ensemble des quatre unités d'analyse, on retrouve, dans l'ordre, le plan d'affaires, la présence d'une mise de fonds, l'historique financier et la déclaration de l'inspecteur général des institutions financières (IGIF) pour qu'une demande de financement soit étudiée.

Ces résultats montrent que les participants perçoivent différemment l'admissibilité d'une demande de financement et l'importance accordée à certains critères d'admissibilité varient aussi d'un participant à l'autre ainsi que d'un cas à

l'autre. De plus, l'institution financière ne possède pas de règles écrites quant aux critères d'admissibilité.

Quant aux critères de rejet, tel que présentés au tableau 17, les quatre unités d'analyse mentionnent que le secteur d'activité est un critère de rejet. En effet, une demande de financement pour les secteurs de la coiffure, de la restauration et des bars sont parmi les secteurs rejetés et ce, avant même l'étude de cette demande. Le manque d'expertise, d'expérience et de connaissance du travailleur autonome sont des critères de rejet uniquement mentionnés par les intervenants du siège social et ceux-ci, tout comme les répondants de la région de Montréal, ajoutent qu'un projet en pré-démarrage ou non viable par le directeur de comptes feront rejeter la demande. Finalement, la région de Chaudière-Appalaches complète la liste des principaux facteurs de rejet avec les mauvais antécédents de crédit du travailleur autonome.

Tableau 17
Critères de rejet d'une demande de financement

Critères	Directeurs de comptes			Cas 4 Siège social	Nombre de mention total
	Cas 1 Chaudière- Appalaches	Cas 2 Centre- du- Québec	Cas 3 Montréal		
Secteur d'activités (bars, restauration et coiffures)	1	1	2	1	5
Projet (en pré-démarrage, manque d'info, nature, viabilité)	0	0	2	3	5
Manque d'expérience et expertise du travailleur autonome	0	0	0	2	2
Mauvais antécédents de crédit	2	0	0	0	2

Les critères d'admissibilité et de rejet sont variables d'une unité d'analyse à l'autre. Par exemple, parmi les réponses obtenues à l'annexe 5, l'un des participants exige que la demande de financement soit supérieure à 50 000\$. Pourtant, plusieurs directeurs de comptes affirment que les travailleurs autonomes demandent des montants inférieurs à 50 000\$. En somme, les critères de rejet ne sont pas uniformes au sein de l'institution financière mais le secteur d'activité, le projet, le manque d'expérience et les antécédents de crédit du travailleur autonome sont les critères de rejet énoncés par les participants.

1.2 La phase 2 : L'évaluation du risque de la demande de financement

Une fois la demande jugée admissible pour étude par le directeur de comptes, il est essentiel de connaître les critères déterminants dans l'évaluation du risque de crédit des travailleurs autonomes, lesquels se retrouvent à la phase deux de notre cadre d'analyse spécifique de recherche. L'énoncé du questionnaire demandait aux participants de classer par ordre d'importance, les critères leur paraissant déterminants dans l'évaluation du risque de crédit (un étant le plus important des critères et cinq étant le moins important) pour une demande de financement faite par un travailleur autonome sans employé rémunéré. Puisque les réponses obtenues comprenaient une grande variabilité interindividuelle et compte tenu que l'évaluation du risque de crédit se fait à partir d'un ensemble d'éléments, nous avons plutôt établi la liste des critères les plus souvent mentionnés par les participants.

Le tableau 18 présente les critères mentionnés ainsi que leur fréquence de mention pour les quatre unités d'analyse. L'examen approfondi des données permet de remarquer que les critères les plus déterminants, tout comme ceux répertoriés par Doferèta (1997) sont en lien avec le travailleur autonome lui-même puisque la valeur nette personnelle, les antécédents de crédit, les aptitudes et l'expertise du travailleur autonome sont les éléments les plus souvent cités. La capacité de remboursement est également importante, plus particulièrement pour la région de Chaudière-Appalaches. Pour ce qui est du plan d'affaires, bien qu'il soit parmi les premières considérations pour l'admissibilité de la demande, il ne l'est pas pour l'étude du risque de crédit à la phase deux.

Tableau 18
Critères déterminants dans l'évaluation du risque de crédit

Critères	Directeurs de comptes			Cas 4 Siège social	Nombre de mention total
	Cas 1 Chaudière- Appalaches	Cas 2 Centre- du- Québec	Cas 3 Montréal		
Valeur financière personnelle	6	2	4	2	14
Antécédents de crédit	3	2	4	4	13
Capacité de remboursement	8	0	1	2	11
Individu (aptitudes, expertise, etc.)	5	1	1	4	11
Projet (viabilité et rentabilité)	5	1	0	2	8
Secteur d'activité	2	1	3	2	8
Capacité de réinjection	4	0	0	0	4
Garanties offertes	2	1	0	1	4
Plan d'affaires et documentation (prévisions, états financiers)	1	1	1	1	4

Certains critères sont également relevés en lien avec le projet. Ainsi, les participants, particulièrement ceux de la région de Chaudière-Appalaches, mentionnent que sa viabilité, sa rentabilité ainsi que le secteur d'activité choisi sont des variables déterminantes dans l'évaluation du risque de crédit mais ces critères ont tout de même un poids inférieur pour l'ensemble de notre échantillon dans l'évaluation du risque de crédit que les critères personnels liés au travailleur autonome. Cependant, on remarque que la région de Chaudière-Appalaches et les intervenants du siège social accordent une plus grande importance aux compétences et à l'expertise du travailleur autonome ainsi qu'au projet lui-même.

La revue de la documentation disponible identifiait les garanties comme des éléments importants dans l'octroi de financement (Industrie Canada, 2002; St-Pierre, 2004; St-Pierre et Bahri, 2000). Or, seulement quatre participants affirment que les garanties offertes sont un critère déterminant dans l'évaluation du risque de crédit. Donc, on pourrait penser que les garanties ne sont pas une condition d'obtention de financement. Cependant, comme le montre le tableau 19, la prise de garanties tangibles, comme un actif commercial ou personnel ainsi qu'une garantie hypothécaire immobilière influencent la décision finale de plus de la moitié des répondants. Ces résultats appuient l'étude d'Industrie Canada (2002), révélant que les travailleurs autonomes doivent affecter des biens personnels pour obtenir du financement. Les participants précisent que la prise de garanties permet de diminuer le risque de réalisation en cas de défaut et d'assurer la collaboration du travailleur autonome pour le

remboursement de la dette. De plus, pour plusieurs participants, la prise de garanties démontre la confiance du travailleur autonome envers son projet. A cet effet, la caution personnelle est exigée par tous les participants et 65% d'entre eux précisent que le cautionnement volontaire du travailleur autonome influence positivement la prise de décision. Enfin, la caution d'une tierce personne n'est pas souhaitée car elle demande un suivi de son comportement financier.

Tableau19
Influence de diverses garanties dans la décision d'octroi de financement

Garanties	Directeurs de comptes			Cas 4 Siège social	Total	Total en %
	Cas 1 Chaudière- Appalaches	Cas 2 Centre- du- Québec	Cas 3 Montréal			
Actif commercial	5	3	2	2	12	52
Caution personnelle du t.a.	6	3	3	3	15	65
Caution d'une tierce personne	2	2	2	0	6	26
Garantie hypothécaire immobilière	8	3	4	3	18	78
Actif personnel	4	3	2	3	12	52

Comme la taille de l'entreprise est utilisée par les institutions financières pour mesurer le risque de crédit (St-Pierre, 2004), le questionnaire utilisé dans la présente étude incluait aussi des questions permettant de comprendre dans quelle mesure les directeurs de comptes avaient un préjugé favorable ou défavorable à l'égard du risque de

financement des travailleurs autonomes, en comparaison avec un salarié, une micro-entreprise, une PME et une grande entreprise. Au tableau 20, les données obtenues révèlent que 61% des répondants considèrent qu'un travailleur autonome est plus risqué à financer qu'un salarié et ce, dans une forte proportion pour la région de Chaudière-Appalaches ainsi que pour les intervenants du siège social. Les raisons évoquées sont à l'effet qu'un travailleur autonome est considéré plus à risque quant aux imprévus tels que la stabilité des revenus, la possibilité d'accident ou de maladie et l'absence de sécurité d'emploi. L'absence de relève et le fait que tout repose sur les épaules du travailleur autonome représentent également des raisons citées concernant le risque perçu de financement.

Tableau 20
Perception des participants quant au risque de financement du travailleur autonome,
d'une micro-entreprise, d'une PME et d'une GE

	Directeurs de comptes			Cas 4 Siège social	Total	Total en %
	Cas 1 Chaudière- Appalaches	Cas 2 Centre- du- Québec	Cas 3 Montréal			
Le financement du t.a. est plus risqué qu'un salarié (un particulier)	7	2	1	4	14	61
Le financement du t.a. est plus risqué qu'une micro-entreprise	1	0	0	0	1	4
Le financement du t.a. est plus risqué qu'une PME	4	2	2	4	12	52
Le financement du t.a. est plus risqué qu'une GE	4	2	3	5	14	61

Par ailleurs, nous constatons, sur la base de nos résultats, que la perception du financement d'une micro-entreprise et d'un travailleur autonome est similaire. Ainsi, 96% des répondants considèrent que le risque est équivalent, principalement en raison de la petite taille de l'entreprise, ce qui explique également que les participants englobent ces deux types d'entrepreneuriat dans leur définition du travail autonome.

Plusieurs répondants affirment que le financement d'un travailleur autonome est plus risqué qu'une PME et ce, du moins pour 52% des répondants, principalement en raison de la présence de relève au sein de la PME. Cette perception se démarque particulièrement pour les intervenants du siège social car 80% de ceux-ci sont en accord avec cette affirmation. De plus, pour 61% des participants de notre échantillon, le financement d'une grande entreprise est moins risqué que celui d'un travailleur autonome, principalement en raison de la structure hiérarchique, des ressources et de la présence de relève. Tous les intervenants du siège social partagent cet avis.

Donc, selon la tendance observée, il semble que plus la taille de l'entreprise augmente, plus le risque perçu diminue et ce, pour toutes les unités analysées. Cette croyance est peut-être en relation avec une prise de garantie atténuant le risque. Cependant, bien que les garanties tangibles diminuent le risque de perte en cas de réalisation, elles ne peuvent atténuer le risque de non remboursement. Ou encore, cette croyance peut être en lien avec les taux de disparition. En effet, la documentation montre que plus l'entreprise est petite, plus son taux de disparition augmente. Or, une

disparition n'est pas toujours liée à une faillite. Bien que les taux de disparition soient plus élevés pour les travailleurs autonomes, cela ne démontre pas un risque plus élevé. En effet, selon la documentation consultée au premier chapitre, plusieurs travailleurs autonomes cessent leur activité et retournent au statut de « salarié », ce qui vient augmenter les taux de disparition.

Nous avons également vérifié si une relation existe entre l'âge des participants et la perception du risque de financement des travailleurs autonomes. Nous aurions aimé faire cette analyse sur la base de l'expérience des participants mais la majorité d'entre eux ont cinq ans et plus d'expérience ce qui ne permet pas de dégager une analyse fiable. Tel que présenté au tableau 21, les 20 à 29 ans considèrent que le travailleur autonome est plus risqué à financer que le salarié. Tous les groupes d'âges des participants du siège social et de Chaudière-Appalaches sont également de cet avis tandis que la majorité des individus de Montréal, peu importe l'âge, affirment le contraire. Selon le premier groupe, les travailleurs autonomes ne peuvent assurer un revenu d'emploi stable et sont plus à risque de perdre des revenus suite à une maladie ou à un accident. Pour les autres, les salariés ont autant de risque de perdre leur emploi et peuvent éprouver de la difficulté à trouver un nouveau travail.

Tableau 21
Perception du risque de financement d'un travailleur autonome versus salarié

	Cas 1 Chaudière- Appalaches		Cas 2 Centre-du- Québec		Cas 3 Montréal		Cas 4 Siège social		Total	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
20 à 29 ans	3	0	1	0	1	1	aucun	aucun	5	1
30 à 39 ans	2	0	0	1	0	1	2	1	4	3
40 à 49 ans	2	1	1	0	0	1	1	0	4	2
50 à 59 ans	0	2	aucun	aucun	0	1	1	0	1	3
Total	7	3	2	1	1	4	4	1	14	9

Pour ce qui est du risque de financement perçu en présence d'un travailleur autonome versus la micro-entreprise, on ne peut dégager aucune tendance quant à l'âge des répondants puisque la quasi-totalité des répondants affirme que le risque est similaire, tel que présenté au tableau 22.

Tableau 22
Perception du risque de financement d'un travailleur autonome versus micro-entreprise

	Cas 1 Chaudière- Appalaches		Cas 2 Centre-du- Québec		Cas 3 Montréal		Cas 4 Siège social		Total	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
20 à 29 ans	0	3	0	1	0	2	aucun	aucun	0	6
30 à 39 ans	0	2	0	1	0	1	0	3	0	7
40 à 49 ans	1	2	0	1	0	1	0	1	1	5
50 à 59 ans	0	2	aucun	aucun	0	1	0	1	0	4
Total	1	9	0	3	0	5	0	5	1	22

Les résultats du tableau 23 montrent que la perception du risque de financement d'un travailleur autonome versus une PME est partagée pour tous les groupes d'âge. En effet, ceux de la région de Chaudière-Appalaches et de Montréal sont d'avis que le financement du travailleur autonome n'est pas plus risqué qu'une PME, tandis que les participants de ce groupe d'âge provenant du Centre-du-Québec et du siège social, croient au contraire, qu'une PME est moins risquée à financer qu'un travailleur autonome.

Tableau 23
Perception du risque de financement d'un travailleur autonome versus PME

	Cas 1 Chaudière- Appalaches		Cas 2 Centre-du- Québec		Cas 3 Montréal		Cas 4 Siège social		Total	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
20 à 29 ans	2	1	1	0	1	1	aucun	aucun	4	2
30 à 39 ans	0	2	0	1	1	0	3	0	4	3
40 à 49 ans	1	2	1	0	0	1	1	0	3	3
50 à 59 ans	1	1	aucun	aucun	0	1	0	1	1	3
Total	4	6	2	1	2	3	4	1	12	11

Comme le montre le tableau 24, la perception du risque de financement d'un travailleur autonome versus le financement d'une grande entreprise est aussi, globalement, partagée d'un groupe d'âge à l'autre. Cependant, les 30 à 39 ans de Chaudière-Appalaches et du Centre-du-Québec, se démarquent en mentionnant que le travailleur autonome n'est pas plus risqué à financer qu'une grande entreprise. Selon

Tableau 24
Perception du risque de financement d'un travailleur autonome versus GE

	Cas 1 Chaudière- Appalaches		Cas 2 Centre-du- Québec		Cas 3 Montréal		Cas 4 Siège social		Total	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
20 à 29 ans	2	1	1	0	1	1	aucun	aucun	4	2
30 à 39 ans	0	2	0	1	1	0	3	0	4	3
40 à 49 ans	2	1	0	1	0	1	1	0	3	3
50 à 59 ans	0	2	aucun	aucun	1	0	1	0	2	2
Total	4	6	1	2	3	2	5	0	13	10

eux, les montants de financement ne sont pas comparables et ce n'est pas le statut d'entreprise mais bien les antécédents de crédit qui sont déterminants. Toujours pour ce même groupe d'âge, les participants du siège social et de Montréal considèrent, à l'inverse, que la structure organisationnelle de la grande entreprise permet une équipe plus solide diminuant ainsi le risque de financement d'une grande entreprise. Ces résultats semblent présenter une perception différente des participants provenant des régions et ceux du milieu urbain.

Il nous importait également de vérifier l'influence d'éléments subjectifs dans la prise de décision comme la présentation matérielle du dossier, ainsi que l'apparence, la personnalité et la réputation du travailleur autonome. Les informations que l'on retrouve dans le dossier nous apparaissaient, en effet, pertinentes, en supposant que le directeur de comptes pourrait appuyer son analyse sur ces données. Tel qu'attendu et présenté au

tableau 25, le contenu du dossier influence 91% des répondants dans la prise de décision. Quant à la présentation du dossier, 43% des répondants, principalement les intervenants du siège social, mentionnent qu'elle influence également leur prise de décision car elle démontre le professionnalisme et la capacité du travailleur autonome de bien s'entourer pour présenter un document. Au reste, elle n'apparaît toutefois pas représentative de la capacité de gestion et des aptitudes du travailleur autonome. De plus, selon les répondants qui ne sont pas influencés par la présentation du dossier, il importe de prendre en considération que le travailleur autonome n'a pas nécessairement les ressources pour présenter un dossier « tape à l'œil » et qu'il peut avoir été fait par une tierce personne.

Tableau 25
Éléments influençant la prise de décision

Éléments	Directeurs de comptes			Cas 4 Siège social	Total	Total en %
	Cas 1 Chaudière- Appalaches	Cas 2 Centre- du- Québec	Cas 3 Montréal			
La présentation du dossier (le contenant)	3	2	1	4	10	43
Le contenu du dossier	9	2	5	5	21	91
L'apparence du t.a.	3	3	1	3	10	43
La personnalité du t.a. (traits de caractère)	8	3	4	5	20	87
La réputation du t.a.	5	2	3	4	14	61

Malgré cela, 43% de tous les répondants, soutiennent que l'apparence du travailleur autonome influence également la prise de décision du directeur de comptes. Parmi les raisons évoquées, l'apparence du travailleur autonome doit refléter la profession ainsi que projeter une image positive et professionnelle à son directeur de comptes. Pour cet élément, on remarque que les répondants de la région du Centre-du-Québec sont tous influencés par l'apparence tandis que ce n'est pas le cas dans la région de Chaudière-Appalaches. Ces derniers affirment que considérer l'apparence est discriminatoire et qu'elle ne détermine pas les compétences, la capacité de gestion et la qualité de gestion du travailleur autonome.

Pour ce qui est de la personnalité, les répondants affirment majoritairement qu'elle représente la capacité de réussite du travailleur autonome car elle exprime sa tolérance au risque, sa motivation envers le projet et sa capacité de se démarquer. La perception des participants quant à la réputation du travailleur autonome est partagée dans nos unités d'analyse, à l'exception des intervenants du siège social. La perception est donc différente entre les intervenants du siège social qui encadrent l'octroi du financement aux entreprises et les directeurs de comptes qui sont « sur le terrain ».

Ainsi, la plupart des répondants s'entendent sur le fait qu'il faut se faire sa propre idée, en précisant toutefois que la réputation demeure prédictive de la capacité à acquérir et à conserver la clientèle, du comportement financier ainsi que de la relation d'affaires. De plus, nous avons vérifié si la présence d'un travailleur autonome dans l'entourage du

participant influençait le processus décisionnel. Nous n'avons trouvé aucune distinction entre les réponses des participants ayant ou non des travailleurs autonomes sans employé rémunéré dans leur entourage. Par ailleurs, considérant que la quasi-totalité des répondants ont une formation universitaire et plus de cinq ans d'expérience en crédit commercial, nous ne pouvons dégager aucune tendance en lien avec le niveau de scolarité et l'expérience de nos participants. Cependant, comme le montrent les tableaux 26 à 29, nous avons analysé les réponses liées à ces éléments subjectifs selon l'âge de nos répondants. Tel que présenté au tableau 26, les directeurs de comptes de 20 à 29 ans accordent plus d'importance à la présentation du dossier. Les directeurs de comptes ayant entre 30 et 39 ans ne sont pas influencés par la présentation matérielle du dossier comparativement aux intervenants du siège social de ce même groupe d'âge qui sont tous influencés par cet élément. Également, aucun des répondants ayant plus de 50 ans accordent de l'importance à la présentation du dossier.

Tableau 26
Influence de la présentation du dossier selon l'âge du participant et l'unité d'affaires

	Cas 1 Chaudière- Appalaches		Cas 2 Centre-du- Québec		Cas 3 Montréal		Cas 4 Siège social		Total	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
20 à 29 ans	2	1	1	0	1	1	aucun	aucun	4	2
30 à 39 ans	0	2	0	1	0	1	3	0	3	4
40 à 49 ans	1	2	1	0	0	1	1	0	3	3
50 à 59 ans	0	2	aucun	aucun	0	1	0	1	0	4
Total	3	7	2	1	1	4	4	1	10	13

Pour ce qui est de l'apparence du travailleur autonome, comme le montre le tableau 27, les résultats sont partagés selon l'âge des répondants. Les directeurs de comptes de 20 à 29 ans ainsi que de 40 à 49 ans croient que l'apparence est représentative de la profession du travailleur autonome tandis que les 30 à 39 ans croient que l'apparence n'est pas un gage de succès.

Tableau 27
Influence de l'apparence du travailleur autonome
selon l'âge du participant et l'unité d'affaires

	Cas 1 Chaudière- Appalaches		Cas 2 Centre-du- Québec		Cas 3 Montréal		Cas 4 Siège social		Total	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
20 à 29 ans	2	1	1	0	1*	1	aucun	aucun	3, 1* ⁵	2
30 à 39 ans	0	2	1	0	0	1	1	2	2	5
40 à 49 ans	2	1	1	0	0	1	1	0	4	2
50 à 59 ans	0	2	aucun	aucun	1	0	1	0	2	2
Total	4	6	3	0	1*, 1	3	3	2	11, 1*	11

Comme le présente le tableau 28, la personnalité du travailleur autonome influence l'ensemble des participants peu importe la région pour tous les groupes d'âge sauf les directeurs de comptes de plus de 50 ans de la région de Chaudière-Appalaches qui précisent qu'il faut plutôt faire une analyse approfondie du projet avant de prendre une décision.

⁵ La réponse du répondant est « oui et non ».

Tableau 28
Influence de la personnalité du travailleur autonome
selon l'âge du participant et l'unité d'affaires

	Cas 1 Chaudière- Appalaches		Cas 2 Centre-du- Québec		Cas 3 Montréal		Cas 4 Siège social		Total	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
20 à 29 ans	3	0	1	0	2	0	aucun	aucun	6	0
30 à 39 ans	1	1	1	0	1	0	3	0	6	1
40 à 49 ans	3	0	1	0	1	0	1	0	6	0
50 à 59 ans	1	1	aucun	aucun	0	1	1	0	2	2
Total	8	2	3	0	4	1	5	0	20	3

Finalement, comme le montre le tableau 29, la réputation influence particulièrement les 30 à 39 ans ainsi que les 50 à 59 ans du siège social et de Chaudière-Appalaches. Tous les individus de Montréal, peu importe le groupe d'âge accordent de l'importance à la réputation dans la décision de crédit. Par ailleurs, la réputation influence aucun des répondants de Chaudière-Appalaches ayant entre 40 et 49 ans.

Tableau 29
Influence de la réputation du travailleur autonome
selon l'âge du participant et l'unité d'affaires

	Cas 1 Chaudière- Appalaches		Cas 2 Centre-du- Québec		Cas 3 Montréal		Cas 4 Siège social		Total	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
20 à 29 ans	1	2	1	0	2	0	aucun	aucun	4	2
30 à 39 ans	2	0	0	1	1	0	3	0	6	1
40 à 49 ans	0	3	1	0	1	0	0	1	2	4
50 à 59 ans	2	0	aucun	aucun	1	0	1	0	4	0
Total	5	5	2	1	5	0	4	1	16	7

Ces constats tendent à confirmer que les critères subjectifs sont présents dans l'analyse d'une demande de financement par un travailleur autonome peu importe l'âge du directeur de comptes. Est-ce que la présentation matérielle du dossier ainsi que l'apparence, la personnalité et la réputation du travailleur autonome sont réellement prédictors de risque de crédit?

À ces facteurs subjectifs, nous voulions vérifier les outils utilisés par les intervenants pour évaluer le risque de crédit d'une demande de financement d'un travailleur autonome. La documentation présente le « credit scoring » comme étant un élément d'évaluation du risque de crédit qui remplace l'analyse traditionnelle (Fair Isaac, 2006). Comparativement aux méthodes antérieures, le « credit scoring » est basé sur des modèles statistiques et mathématiques permettant d'évaluer plus précisément les probabilités de défauts et de pertes associées à un financement.

Nous avons donc interrogé nos participants sur les outils dont ils disposaient pour évaluer le risque de crédit. Comme le montre le tableau 30, alors que 31% des participants mentionnent n'utiliser aucun outil pour évaluer le risque autre que l'analyse traditionnelle qui repose sur le jugement humain, 79% des autres disent en avoir. Or, 43% de tous les participants précisent avoir recours à des outils informatiques étant le « credit scoring », alors que les autres participants rapportent disposer de grilles d'évaluation non informatisées. De plus, selon les participants, l'évaluation du risque du projet se fait généralement à partir de l'analyse du directeur de comptes, de son jugement et de son expérience. Deux des participants mentionnent avoir un logiciel informatique pour évaluer le risque du projet. Un autre mentionne utiliser les ratios de Dun & Bradstreet pour évaluer le risque du projet d'un travailleur autonome. En somme, on remarque qu'il y a autant de manières possibles pour évaluer le même type de dossiers. Ces résultats laissent présager que la demande de financement d'un travailleur autonome pourra être évaluée différemment d'un directeur de comptes à un autre. Encore une fois, la divergence d'outils au sein d'une même institution financière amène un besoin de sensibilisation auprès des principaux intervenants œuvrant dans les institutions financières.

Tableau 30
Outils d'évaluation du risque de crédit d'une demande de financement

Outils	Directeurs de comptes			Cas 4 Intervenants du siège social	Total	Total en %
	Cas 1 Chaudière- Appalaches	Cas 2 Centre- du- Québec	Cas 3 Montréal			
Outils d'évaluation papier	3	1	1	0	5	22
Outils informatiques	4	2	1	3	10	43
Outils maison	1	0	0	0	1	4
Aucun outil	2	0	3	2	7	31
Total	10	3	5	5	23	100

1.3 La phase 3 : la décision finale

Une fois l'analyse de la demande effectuée, le directeur de comptes accepte ou refuse de financer le travailleur autonome. Nous avons demandé à nos participants quel est, selon leur perception, le taux d'acceptation et de refus des dossiers qu'ils ont analysés. Mentionnons que le taux de refus n'est pas la contrepartie du taux d'acceptation car un travailleur autonome peut annuler sa demande en raison de plusieurs facteurs comme l'abandon d'un projet, l'accès à une autre source de financement, etc. Rappelons que le taux d'acceptation des demandes de financement présentées par les travailleurs autonomes, selon Industrie Canada (2002), est de 82% pour l'année 2000 et de 77% pour l'année 2001. Selon les résultats de nos participants, les taux d'acceptation et de refus des demandes de financement, présentés à l'annexe 5, sont aussi variables que le nombre de participants interrogés et ce, peu importe l'unité

d'analyse. Par conséquent, il nous a été impossible de faire une moyenne globale du taux d'acceptation et du taux de refus que ce soit pour l'ensemble des répondants ou par unité d'analyse. En effet, le taux d'acceptation des dossiers varie entre 10 et 90%. Le taux de refus varie également entre 5 et 90%. En somme, la perception des directeurs de comptes quant au pourcentage d'acceptation et de refus des dossiers est variable à l'intérieur de l'institution financière et au sein des unités d'analyse. Cependant, les réponses de nos participants pourraient être différentes si nous avions distingué dans notre question, les demandes de financement pour un travailleur autonomes en démarrage ou en opérations depuis trois ans. De plus, les réponses pourraient varier en analysant le secteur d'activité du travailleur autonome avec les taux d'acceptation et de refus. Pour connaître leurs taux exacts, une compilation quantitative des demandes présentées par les travailleurs autonomes serait nécessaire.

Les répondants ont également été interrogés sur les raisons motivant pour eux, le refus de la demande de financement. Le tableau 31 énumère les raisons citées plus d'une fois, lesquelles sont présentées en ordre de fréquence de citation. On remarque que pour Chaudière-Appalaches, les raisons de refus sont, dans l'ordre, une mise de fonds ou une capacité de réinjection insuffisantes, une capacité de remboursement insuffisante, un projet non viable, de mauvais antécédents de crédit, l'absence ou l'insuffisance de

Tableau 31
Raisons de refus d'une demande de financement

Raisons	Directeurs de comptes			Cas 4 Siège social	Nombre de mention total
	Cas 1 Chaudière- Appalaches	Cas 2 Centre- du- Québec	Cas 3 Montréal		
Mauvais antécédents de crédit	5	3	3	2	13
Insuffisance de la mise de fonds et capacité de réinjection	6	3	1	2	12
Capacité de remboursement insuffisante	6	0	1	3	10
Projet non viable	6	2	0	1	9
Valeur financière faible ou négative	1	2	3	1	7
Absence ou insuffisance de garanties à offrir	4	0	1	1	6
Secteurs d'activités (bars, restauration, coiffures)	3	0	2	0	5

garanties à offrir, un secteur d'activité lié aux bars à la restauration ou à la coiffure et une valeur financière faible ou négative. Pour la région du Centre-du-Québec, les mauvais antécédents de crédit, l'insuffisance de la mise de fonds et la capacité de réinjection, un projet non viable et une valeur financière faible ou négative sont cités comme raisons de refus d'une demande de financement. Pour la région de Montréal, les mauvais antécédents de crédit représentent également le premier critère de refus accompagné par une valeur financière faible ou négative. On ajoute à ces raisons l'insuffisance de la mise de fonds et de la capacité de réinjection, ainsi qu'une capacité de remboursement inadéquate. Pour les intervenants du siège social, la capacité de

remboursement est le motif de refus principal, suivi par les mauvais antécédents de crédit ainsi que l'insuffisance de la mise de fonds et de la capacité de réinjection. Cette quatrième unité d'analyse ajoute un projet non viable ainsi qu'une valeur financière faible ou négative. En cumulant le nombre de mentions de chaque motif de refus pour l'ensemble de notre échantillon, les antécédents de crédit sont mentionnés 13 fois comparé à 12 fois pour la capacité de faire une mise de fonds ou de réinjecter une somme d'argent dans le temps. Une capacité de remboursement insuffisante prend la troisième place parmi les raisons de refus, au nombre de 10 mentions. Un projet qui ne semble pas viable selon le jugement du directeur de comptes fera également l'objet d'un refus. Quant aux garanties, tel que discuté précédemment, elles ne devraient pas, selon les répondants, constituer un problème d'accès au financement. Or, l'absence ou l'insuffisance de garanties à offrir font partie des raisons de refus mentionnées précisément six fois par trois unités d'analyse étant, Chaudière-Appalaches, Montréal et les intervenants du siège social, ce qui semble à première vue contradictoire. Selon ces résultats, les garanties ne devraient pas constituer un préalable pour l'accès au financement mais apparaissent comme une variable importante dans l'octroi de financement.

De plus, comme le présente le tableau 32, selon les participants interrogés pour la région de Chaudière-Appalaches, la demande est réévaluée plus facilement après une réévaluation du projet en soi ou l'ajout d'une mise de fonds supplémentaire par le travailleur autonome ou une tierce personne. L'amélioration ou l'ajout de garanties ainsi

que l'amélioration de la situation financière du travailleur autonome dans le temps, sont des situations permettant également une réévaluation de la demande, particulièrement pour les régions de Montréal et de Chaudière-Appalaches. Les intervenants du siège social ajoutent également à ces situations l'association du travailleur autonome avec une personne dont les compétences et les aptitudes sont complémentaires. Pourtant, en s'associant, le travailleur autonome devient une micro-entreprise selon la définition présentée au chapitre un.

Tableau 32
Situations permettant une réévaluation
d'une demande de financement

Situations	Directeurs de comptes			Cas 4 Siège social	Nombre de mention total
	Cas 1 Chaudière- Appalaches	Cas 2 Centre- du- Québec	Cas 3 Montréal		
Améliorations ou ajouts de garanties à offrir	3	2	4	1	10
Réévaluation liée au projet (information, secteur d'activité, marché, prévisions, etc.)	5	3	1	1	10
Amélioration de la situation dans le temps (états financiers, antécédents de crédit, historique, bilan personnel)	3	0	4	1	8
Mise de fonds supplémentaires	4	1	1	2	8
Association	2	0	0	3	5

À ce sujet, et tel que compilé au tableau 33, les participants mentionnent en moyenne que seulement 9% des demandes sont effectivement réévaluées mais que lorsqu'elles le sont, 27% d'entre elles obtiennent une décision favorable suite à la réévaluation. On remarque que le taux de réévaluation d'une demande de financement suite à un refus est légèrement supérieur pour la région de Chaudière-Appalaches, soit de 14% et le taux d'acceptation suite à la réévaluation est de 25%. Pour le Centre-du-Québec, le taux de réévaluation après un refus est de 10% mais le taux d'acceptation d'une demande après une réévaluation est de 32%. Le taux de réévaluation de la région de Montréal est très faible, soit de 5% et le taux d'acceptation suite à la réévaluation atteint 30%. Les intervenants du siège social évaluent à 4% le taux de réévaluation d'une demande avec un taux d'acceptation de 27% des demandes suite à la nouvelle évaluation.

Tableau 33
Taux de réévaluation d'une demande de financement après un refus
et taux d'acceptation de la demande après une réévaluation

	Directeurs de comptes			Cas 4 Siège social (moyenne en %)	Moyenne globale (moyenne en %)
	Cas 1 Chaudière- Appalaches (moyenne en %)	Cas 2 Centre- du- Québec (moyenne en %)	Cas 3 Montréal (moyenne en %)		
Taux de réévaluation après un refus	14	10	5	4	9
Taux d'acceptation après réévaluation	25	32	30	24	27

Les travaux de Robitaille et Champagne (1996) ont montré que la décision finale des directeurs de comptes concernant l'octroi de financement est généralement conforme à leur première impression. Or, dix ans plus tard, nous avons demandé à nos participants si leur première impression est généralement conforme à leur décision finale. À partir des réponses obtenues, nous constatons que la première impression demeure toujours valable et ce, pour 91% des participants. Également, pour 87% des répondants, la décision finale de refuser la demande est aussi conforme à leur première impression. Dans l'ensemble de l'échantillon, seulement deux participants soutiennent que la décision finale d'accepter le financement n'est pas systématiquement conforme à leur première impression.

Pour approfondir davantage, nous avons vérifié dans quelle mesure la tarification est une condition de financement dépendante du risque de crédit de la demande de financement présentée par le travailleur autonome. Les résultats présentés à l'annexe 5 montrent que le fait d'être un travailleur autonome ne représente pas un élément de discrimination puisque la tarification du financement de l'institution financière est fonction du montant demandé. Par ailleurs, une prime de risque supplémentaire peut être ajoutée par le directeur de comptes selon l'évaluation du risque de la demande de financement du travailleur autonome. À ce sujet, 60% des répondants de Chaudière-Appalaches, 33% des répondants du Centre-du-Québec, 20% des répondants de Montréal et 40% des répondants du siège social mentionnent que la tarification est ajustée au risque de crédit selon les paramètres de l'institution financière.

Finalement, l'opinion des participants a également été recueillie concernant le réseau le plus approprié pour le financement des travailleurs autonomes et ce, au sein même de leur institution financière. Les données obtenues montrent que 39% des participants provenant des régions de Chaudière-Appalaches et de Montréal ainsi que du siège social sont d'avis que les produits de financement offerts par le réseau de financement aux entreprises sont les plus appropriés, tandis que 39% des répondants de l'échantillon provenant des quatre unités d'analyse affirment que le financement offert par le biais des compagnies de cartes de crédit est le véhicule de financement le plus représentatif des besoins du travailleur autonome. Enfin, 22% des participants provenant uniquement des régions de Chaudière-Appalaches et de Montréal croient que le financement aux particuliers se rapproche davantage des besoins d'un travailleur autonome. L'ensemble des résultats obtenus dans cette étude de cas unique nous permet donc de dégager certains constats, sans pour autant être généralisables à l'ensemble de l'institution financière. D'abord, selon nos résultats, il semble qu'il y a autant de façons d'évaluer une demande de financement de la part d'un travailleur autonome que le nombre de participants à notre recherche. En effet, les quatre unités d'analyse ont des critères d'admissibilité différents et la région de Chaudière-Appalaches est plus exigeante que les deux autres régions en demandant l'historique financier personnel et affaires, le curriculum vitae, la déclaration de l'IGIF et l'autorisation de consulter le bureau de crédit du travailleur autonome

De plus, nous avons observé des réponses différentes entre les directeurs de comptes qui sont directement « sur le terrain » et les intervenants du siège social qui encadrent ces derniers. Par exemple, la définition préconisée par les participants du siège social se distingue particulièrement en se rapprochant de la définition de la micro-entreprise telle que présentée au chapitre un. Également, les participants du siège social sont plus sensibles à des facteurs subjectifs comme la présentation du dossier, l'apparence, la personnalité et la réputation du travailleur autonome. Aussi, leur perception à l'égard du financement des entreprises est que plus la taille de l'entreprise augmente, plus le risque associé au financement diminue.

Quant aux directeurs de comptes, ils utilisent davantage l'analyse traditionnelle plutôt que les outils informatiques et selon eux, les critères déterminants pour évaluer le risque de crédit sont la valeur financière, les antécédents de crédit, la capacité de remboursement ainsi que les aptitudes, les compétences et l'expertise du travailleur autonome.

Même si les taux d'acceptation des demandes de financement révélés par les participants demeurent variables, le travailleur autonome peut solliciter que la demande soit réévaluée après un refus. Selon la moyenne des participants des quatre unités d'analyse, 9% des demandes feront l'objet d'une réévaluation si le travailleur autonome ajoute ou améliore les garanties à offrir, réévalue le projet, améliore sa situation dans le temps, ajoute une mise de fonds au projet ou s'associe avec un partenaire. Pourtant, en

s'associant, le travailleur n'est plus un travailleur autonome selon la définition présentée au chapitre un.

En somme, si nous devons résumer en un seul mot les critères influençant les différents intervenants au crédit oeuvrant au sein de l'institution financière choisie à partir du dépôt de la demande de financement par un travailleur autonome jusqu'à la décision finale du directeur de comptes, le mot serait : hétérogènes.

2. LES LIMITES ET LES CONTRIBUTIONS DE LA RECHERCHE

Tel que mentionné dans les chapitres précédents, la littérature portant sur le travailleur autonome est encore peu abondante. Aux fins de la présente étude, une recherche a donc été faite à partir de l'information existante concernant les PME et les micro-entreprises afin de dégager les prémisses et les tendances principales s'appliquant aux travailleurs autonomes.

Le choix d'opter pour une analyse de cas unique, soit une seule institution financière, ne nous permet pas de généraliser nos résultats à l'ensemble des institutions financières et encore moins pour l'ensemble des fournisseurs de crédit. De plus, bien que notre échantillon regroupe quatre unités d'analyse, nous ne pouvons affirmer que les résultats obtenus reflètent le portrait de la situation de tous les intervenants au crédit de l'institution financière que nous avons étudiée.

En ce qui concerne les limites de la cueillette des données, les participants n'avaient pas accès au questionnaire avant l'entrevue; ils devaient répondre spontanément et au meilleur de leur connaissance. De plus, comme la majorité des entrevues étaient réalisées par téléphone, il n'était pas possible de constater l'attitude et le non verbal de notre échantillon, qui représentent des sources d'information supplémentaires lorsqu'on interroge un répondant. Par exemple, l'attitude peut suggérer que le répondant aurait besoin d'une clarification pour bien saisir la question, ce qui, par le fait même, est susceptible d'améliorer la qualité des résultats obtenus. Par ailleurs, pour recueillir l'information, le lien de confiance entre l'interviewé et l'étudiante est essentiel, ce qui est généralement plus facile à développer en face à face plutôt qu'au téléphone. Néanmoins, d'après les commentaires positifs faits par les participants suite à la passation du questionnaire, il nous semble peu probable que cette variable ait nuit à la fiabilité des résultats. Finalement, l'étudiante ne peut être totalement objective, étant une employée de l'institution financière.

Pour ce qui est des contributions de cette recherche, l'étude de plusieurs unités d'analyses nous permet de comprendre dans quelle mesure les critères d'octroi au financement peuvent varier d'un participant à l'autre et d'une région à l'autre au sein d'une même institution financière. Ce manque d'uniformité laisse place à la mise en chantier d'une procédure d'octroi de financement pour les travailleurs autonomes et de formation des directeurs de comptes.

À la lumière des résultats obtenus, cette étude de cas exploratoire et descriptive sera, nous l'espérons, utile pour quiconque est impliqué dans une démarche de demande de financement aux travailleurs autonomes, qu'il s'agisse d'intervenants, ou de directeurs de comptes provenant de toute institution financière.

3. LES PISTES DE RECHERCHE

Pour dégager une meilleure vue d'ensemble de la perception du risque de crédit en présence d'un travailleur autonome, il serait intéressant de connaître la perception des autres fournisseurs de crédit (institutions financières, organismes gouvernementaux, compagnies de cartes de crédit, etc.). Il serait également intéressant d'approfondir certains aspects d'ordre plus quantitatifs et statistiques. Par exemple, est-ce que les financements octroyés aux travailleurs autonomes ont un historique de défaut plus élevé et quelles sont les pertes réelles associées à ce type de financement ? Également, comme les réponses sont très variées quant aux taux d'acceptation et de refus des demandes, la vérification des dossiers existants pourrait nous éclairer davantage sur cette question. Quant aux travailleurs autonomes, il serait intéressant de connaître leur motivation à demander du financement personnel. Est-ce pour combler les refus ? Est-ce parce qu'il est plus facile à obtenir ? Ou manquent-ils d'informations sur les solutions offertes et disponibles sur le marché ? De plus, il serait avantageux de connaître le point de vue des travailleurs autonomes quant à la perception du risque de crédit pour le financement à leur égard et leur perception face aux résultats obtenus dans la présente étude.

CONCLUSION

Considérant que la recherche sur les travailleurs autonomes est récente et compte tenu du rôle important de cet acteur dans l'économie, la présente étude a été effectuée afin de mieux comprendre les critères influençant les différents intervenants au crédit, tout au long du processus d'octroi de financement, notamment lorsqu'il s'agit d'octroyer du financement à un travailleur autonome, et ce, plus précisément dans l'institution financière dans laquelle l'étudiante occupe un emploi.

Dans le chapitre un, une définition théorique du travailleur autonome a d'abord été proposée à partir de la définition de Roy (1998a) en précisant qu'un travailleur autonome n'a pas d'employé à sa charge, pour distinguer clairement celui-ci des PME et des micro-entreprises. Conformément aux données issues de la documentation (Delage, 2002; Fillion, 1996; Finnie *et al.*, 2002; Industrie Canada, 2002; Laferté et St-Pierre, 1997; Lin *et al.*, 1999; Revenu Québec, 2006), la présente étude nous a permis de constater qu'au sein de notre échantillon, il n'y a pas de consensus quant à la définition du travailleur autonome. En effet, la définition préconisée par l'ensemble de l'échantillon, et particulièrement pour les intervenants du siège social, rejoint celle des micro-entreprises. Or, l'absence d'une définition uniforme concernant le travailleur autonome peut avoir des répercussions sur certains aspects du financement pour cette catégorie d'entreprise. Entre autres, les marchés financiers confondent les entrepreneurs, avec les gestionnaires de grande entreprise (St-Pierre, 2004). De plus, les objectifs

d'affaires et les caractéristiques de l'entrepreneur diffèrent selon qu'il dirige une PME, une micro-entreprise ou qu'il soit travailleur autonome (Oumâarir, 2001; Laferté, 1997; Roy, 1998a, c).

Le chapitre deux éclaire quant aux problèmes vécus par les travailleurs autonomes, plus particulièrement au sujet de leur financement. C'est pourquoi, d'après les résultats obtenus dans cette étude, nous pouvons constater que pour être admissible, le travailleur autonome doit fournir, avec sa demande de financement, un plan d'affaires, une mise de fonds, les états financiers et la déclaration de l'IGIF. Également, nos participants des quatre unités d'analyse démontrent une réticence importante face aux demandes provenant de travailleurs autonomes des secteurs des bars, de la restauration et de la coiffure, ce qui discrimine sans égard à la qualité de la demande de ces secteurs d'activité.

Tel que mentionné par St-Pierre et Bahri (2000), les institutions financières ne sont pas en mesure d'évaluer de façon optimale le niveau de risque des PME. Pour ce qui est de l'évaluation du risque des travailleurs autonomes au sein de l'institution financière choisie, nos résultats montrent qu'il n'y a pas de méthode standardisée pour évaluer le risque de crédit d'une demande faite par un travailleur autonome. L'utilisation d'outils informatiques pour l'évaluation du risque ne semble pas être préconisée par tous les répondants mais la valeur financière, les antécédents de crédit, la capacité de remboursement ainsi que les aptitudes, les compétences et l'expertise du travailleur

autonome sont, dans l'ordre, les critères déterminants dans l'évaluation du risque de crédit selon les participants des quatre unités d'analyse. Au reste, certains directeurs de comptes utilisent des ratios applicables aux PME pour évaluer la demande et le projet d'un travailleur autonome. Nous avons aussi retenu que les garanties ne sont pas un préalable pour l'accès au financement mais qu'elles apparaissent comme une variable importante dans l'octroi de financement. Le plan d'affaires quant à lui prend une importance dans l'accès au financement et n'est pas utilisé pour évaluer le risque de crédit de la demande.

À l'évaluation du risque de crédit s'ajoutent des critères subjectifs qui ont un poids important pour nos participants dans la décision finale d'octroyer ou non le financement. Tel que discuté dans la présentation des résultats, l'apparence, la personnalité et la réputation du demandeur influencent les intervenants au crédit de la région de Chaudière-Appalaches, du Centre-du-Québec, de Montréal et du siège social. Nous avons aussi constaté que la première impression joue un rôle déterminant dans la décision finale d'accepter ou de refuser la demande de financement. En effet, la quasi-totalité des répondants affirment que leur décision finale est conforme à leur première impression.

Par ailleurs, bien que les travailleurs autonomes représentent un marché intéressant, les taux d'acceptation des demandes de financement demeurent variables, puisque les réponses obtenues varient entre 10% et 95% selon nos participants. Ces taux

ne correspondent pas aux taux d'approbation rapportés par Industrie Canada (2005a) étant de 82% en 2000 et de 77% en 2001 pour les entreprises qui n'ont aucun employé. Les raisons de refus sont en lien avec les critères d'évaluation du risque de crédit, bien qu'il demeure possible, dans 9 % des cas, qu'une demande soit réévaluée après un refus.

En somme, les participants de l'institution financière choisie adhèrent à une définition différente, ont des critères d'admissibilité différents d'une région à l'autre, utilisent des méthodes d'analyses non uniformes à partir de critères d'évaluation du risque de crédit hétérogènes, ne possèdent pas d'outils standardisés pour l'évaluation du risque de crédit de la demande et acceptent variablement les demandes de financement des travailleurs autonomes. Pourtant, cette clientèle représentant 1,5 million de Canadiens semble, en raison de leur nombre, être un marché intéressant comme potentiel de développement des affaires pour les institutions financières en fonction de leur degré de tolérance au risque, notamment celle ayant participé à l'étude.

À ce chapitre, les résultats de notre étude permettent de formuler certaines recommandations concernant cette clientèle en constante croissance. D'abord, nous croyons qu'une définition claire et uniforme du travailleur autonome aurait des répercussions positives autant pour le travailleur autonome que pour l'institution financière dans le développement de produits à cette clientèle et dans la détermination de critères d'évaluation du risque de financement de cette clientèle. De plus, il nous paraîtrait pertinent d'avoir une méthodologie d'évaluation du risque de crédit de cette

clientèle à partir de critères homogènes pour, dans la foulée, réduire certains biais que peuvent avoir les directeurs de comptes et les unités d'affaires.

Enfin, chaque institution financière fait face au défi de rentabiliser et de conserver les parts de marchés des clientèles qu'elle dessert. Par une meilleure connaissance et par une approche adaptée à la réalité particulière des travailleurs autonomes, l'institution financière en question arrivera à se démarquer autant dans les produits et dans l'expertise qu'elle développera pour cette clientèle afin de mieux répondre à leurs besoins. Aussi, l'institution financière sera en mesure de conseiller adéquatement les travailleurs autonomes et sera d'un réel soutien pour permettre à cette clientèle d'évoluer dans le monde entrepreneurial.

Au terme de ce travail, nous espérons avoir enrichi la littérature permettant de comprendre la réalité du financement des travailleurs autonomes, ce qui dans la foulée, devrait avoir des répercussions sur la perception des intervenants avec lesquels ils font affaires. Considérant que nous comprenons les critères auxquels les intervenants accordent de l'importance (plan d'affaires, crédibilité financière et personnelles, secteur d'activité, garanties offertes, etc.) nous espérons que les travailleurs autonomes pourront augmenter leurs chances d'acceptation de financement avec des conditions de financement plus appropriées à leur réalité et par conséquent, qu'ils pourront augmenter leur chance de réussite.

RÉFÉRENCES

- Association des banquiers canadiens. (2003). *Les petites et les moyennes entreprises*, En bref. Document électronique saisie en juin 2003 de www.cba.ca/fr/ViewDocument.asp?fl=5&sl=111&tl=&docid=420
- Atkins, M.H. et Lowe, J.F. (1997). Sizing up the small firm : UK and Australian experience, *International Small Business Journal*, 15 (3), 42-55.
- Beaucage, A. et Najem, E. (2001). *De l'importance des entrées et des sorties du travail autonome au Canada de 1993 à 1998*, Document de recherche 2001-3, Université du Québec à Hull, Département des relations industrielles, Hull.
- Beaucage, A. et Najem, E. (2002). *La croissance du travail autonome au Canada : une comparaison des données de L'EPA et de l'EDTR*, Document de recherche 2002-4, Université du Québec à Hull, Département des relations industrielles, Hull.
- Belley, A. (1994). *Les milieux incubateurs de l'entrepreneurship* (2^e édition). Charlesbourg : Fondation de l'entrepreneurship.
- Bergeron, P. (2001). *La gestion dynamique ; concepts, méthodes et applications* (3^e éd.) (pp.80-95). Boucherville : Gaëtan Morin.
- Champagne, M. et Filiault, L. (2005). *Faites bonne impression*. Site Internet de Ressources entreprises (saisie le 8 août 2005) www.ressourcesentreprises.org/conseils/conseils-detail/conseils-texte/conseils-texte.jsp?id=2809)
- Champagne, P. (2000). *Le processus décisionnel des directeurs de comptes de PME dans le domaine du financement bancaire : analyse des heuristiques et des biais cognitifs*. Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Trois-Rivières, Trois-Rivières, Québec.

CIRETA. (1999). *Profil des travailleurs autonomes du Québec*. Développement économique Canada. Saisie le 4 juillet 2004 de http://www.decced.gc.ca/asp/Publications/Doc_autres_pub.asp?LANG=FR&SEL_MENU=AUTRES_PUBLI&FICHIER_RETOUR=doc_autres_pub.asp

Commission des communautés européennes (CCE). (2002). *Avant projet de Recommandation de la commission modifiant la recommandation 96/280/CE concernant la définition des petites et moyennes entreprises*. Bruxelles, DC : Auteur.

Cousineau, M.E. (2004). Travailleurs autonomes, Le bilan, *Journal Les affaires plus*, 26 juillet 2004, vol. 27, no 7, 26-31.

D'amboise, G. et Muldowney, M. (1998). Management theory for small business : Attempts an requirements, *Academy of Management Review*, 13(2), 226-240.

Delage, B. (2002). *Résultats de l'enquête sur le travail indépendant au Canada*. Développement des ressources humaines Canada. Saisie en mars 2003 de www.hrdc-drhc.gc.ca/dgra

Dessler, G., Starke, F.A., Cyr, D.J. (2004). *La gestion des organisations, principes et tendances au XXI^e siècle* (pp.123-126). St-Laurent : Éditions du Renouveau pédagogique.

Doferèta, Y. (1997). *Évaluation du risque de crédit dans le cadre de l'octroi de crédit aux travailleurs autonomes par une institution financière*. Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal, Montréal.

Fair Isaac (2006). *Who we are*. Saisie le 14 février 2006 de www.fairisaac.com/fairisaac

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI). (2004). *Québec-Regard sur la PME*. Saisie en décembre 2005 de www.fcei.ca/primer_chapter_f.asp

Federal Trade Commission (2006). *Facts for consumers, Credit Scoring*. Saisie le 14 février 2006 de www.ftc.gov/bcp/online/pubs/credit/scoring.htm

- Filion, L.J. (1996). *Travail autonome : des volontaires et des involontaires*, Cahier de recherche 96-11-02, École des Hautes Études Commerciales, Chaire d'Entrepreneurship Maclean Hunter (Éd.). Montréal.
- Finnie, R., Laporte, C. et Rivard, M.C. (2002). *Monter sa propre entreprise : le travail indépendant chez les diplômés des collèges et universités canadiens*. Statistique Canada, 11F0019MIF au catalogue.
- Gasse, Y. (1994). Importance of the small and medium-sized enterprise in the canadian economy, *Journal of small business and Entrepreneurship*, II (3), 4-11.
- Golden, S., et Walker, H.M. (1996). The ten commandments of commercial credit : The Cs good and bad loans. *The journal of Lending & Credit Risk Management*, 78 (9), 14-20.
- Industrie Canada. (2001). *Enquête sur les micro-entreprises 2000*. Direction générale de la politique de la petite entreprise. Saisie en janvier 2004 de <http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/insbrp-pppe.nsf/fr/rd00229f.html>
- Industrie Canada. (2002). *Le financement des petites et moyennes entreprises (PME) au Canada*. Au catalogue : lu4-7/2002F
- Industrie Canada. (2005a). *Principales statistiques relatives aux petites entreprises, janvier 2005*. Direction générale de la politique de la petite entreprise . Saisie en juillet 2005 de <http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/insbrp-pppe.nsf/fr/rd00760f.html>
- Industrie Canada. (2005b). *Principales statistiques relatives aux petites entreprises, juillet 2005*. Direction générale de la politique de la petite entreprise. Saisie en août 2005 de <http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/insbrp-pppe.nsf/fr/rd00760f.html>
- Institut de la statistique du Québec. (2005). Population active de 15 ans et plus, catégories de travailleurs autonomes, régions administratives du Québec, 2001. Saisie le 14 août 2005 de : www.stat.gouv.qc.ca/regions/lequebec/marche_travail_que/ttracat20.htm

Julien, P.A. (1997). *Pour une définition des PME*. Dans Les PME bilan et perspectives (2^e éd.) (pp. 1 à 15). GREPME sous la direction de Pierre-André Julien.

Lacerte, J.F. (2002). Les programmes bancaires pour travailleurs autonomes, *Journal Les affaires.com*. Saisie le 3 décembre 2002 de www.lesaffaires.com/fr/aujourd'hui/detail/Archives.asp?id=2067&Recherche=1

Laferté, S. et St-Pierre, G. (1997). *Profession : travailleur autonome*. Montréal : Les Éditions Transcontinentales.

Lin, Z., Picot, G. et Yates, J. (1999). Dynamique de la création et de la disparition d'emplois autonomes au Canada. *Statistique Canada*. Au catalogue : 11F0019MPE no. 134

Madhan, G. (2002). Personal loans : Quick and easy, *Businessline, Chennai*, décembre 8, 2002, p.1.

Miles, M. B. et Huberman, A. M. (2003). *Analyse des données qualitatives*, 2^{ième} Édition. Paris, De Boeck Université.

Muralidhar, S. (2002). Personal loans : 'Credit'able options, *Businessline, Chennai*, janvier 6, 2002, p.1.

Oumâarir, H. (2001). *Importance des réseaux de contacts pour les travailleurs autonomes*. Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Trois-Rivières, Trois-Rivières.

Revenu Québec (2006). *Qu'est-ce qu'un travailleur autonome ?* Saisie le 10 février 2006 de www.revenu.gouv.qc.ca/fr/travailleur_autonome/affaires/statut/definition.asp

Robitaille, L. et Champagne, P. (1996). Évaluation d'une demande de financement d'une PME en milieu bancaire : Analyse de l'heuristique «ancrage et ajustement». *13^{ième} Colloque annuel de CCSBE-CCPME : Système de soutien aux sociétés entrepreneuriales*, Montréal, 31 octobre, 1^{er} et 2 novembre 1996.

- Roy, G. (1998a). *Diagnostic sur le travail autonome : Éléments de définitions*, Cahier de recherche 98-01, École des Hautes Études Commerciales, Chaire d'Entrepreneurship Maclean Hunter (Éd.). Montréal.
- Roy, G. (1998b). *Diagnostic sur le travail autonome : Bibliographie thématique*, Cahier de recherche 98-02, École des Hautes Études Commerciales, Chaire d'Entrepreneurship Maclean Hunter (Éd.). Montréal.
- Roy, G. (1998c). *Diagnostic sur le travail autonome : Statut juridique comparatif*, Cahier de recherche 98-03, École des Hautes Études Commerciales, Chaire d'Entrepreneurship Maclean Hunter (Éd.). Montréal.
- Roy, G. (1998d). *Diagnostic sur le travail autonome : Profil sociodémographique*, Cahier de recherche 98-04, École des Hautes Études Commerciales, Chaire d'Entrepreneurship Maclean Hunter (Éd.). Montréal.
- Roy, G. (1998e). *Diagnostic sur le travail autonome : Profil sectoriel*, Cahier de recherche 98-05, École des Hautes Études Commerciales, Chaire d'Entrepreneurship Maclean Hunter (Éd.). Montréal.
- Roy, G. (1998f). *Diagnostic sur le travail autonome : Développement local*, Cahier de recherche 98-06, École des Hautes Études Commerciales, Chaire d'Entrepreneurship Maclean Hunter (Éd.). Montréal.
- Roy, G. (1998g). *Diagnostic sur le travail autonome : Perceptions des acteurs*, Cahier de recherche 98-07, École des Hautes Études Commerciales, Chaire d'Entrepreneurship Maclean Hunter (Éd.). Montréal.
- Roy, G. (1998h). *Diagnostic sur le travail autonome : Causes, motivations, problèmes*, Cahier de recherche 98-08, École des Hautes Études Commerciales, Chaire d'Entrepreneurship Maclean Hunter (Éd.). Montréal.
- St-Pierre, J. (1997). *La gestion financière des PME, théories et pratiques* (pp.159-176). Ste-Foy : Presses de l'Université du Québec.

- St-Pierre, J. (2004). *La gestion du risque, comment améliorer le financement des PME et faciliter leur développement*. Ste-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- St-Pierre, J. et Bahri, M. (2000). Relations entre la prime de risque bancaire des PME et différents indicateurs de risque, Cahier de recherche no. 18. Institut de recherche sur les PME. Trois-Rivières.
- St-Pierre, J., Beaudoin, R. et Desmarais, M. (2002). *Le financement des PME canadiennes : Satisfaction, accès connaissance et besoins*. Industrie Canada saisie le 18 mars 2003 de <http://www.uqtr.ca/inrpme/PME-E05.shtml>
- St-Pierre, G., Laferté, S. et Perreault, J. (2003). The Self-Employed Popst-Start-Up Training and Support Needs. *ISCB-Conference proceedings*, juin 2003, Belfast.
- Statistique Canada. (2004). Le crédit à la consommation, excluant les hypothèques. Saisie le 6 juillet 2004 de www.statcan.ca/francais/Pgddb/fin20_f.htm
- Tousignant, S. (2001). Données sur le travail autonome. Emploi-Québec. Direction régionale de Montréal. Direction de la planification, du suivi et de l'information sur le marché du travail. Saisie le 21 mars 2003 de http://emploi.quebec.net/publications/2_tendances/donnees_autonome.pdf
- Twarabinenye, P. (1995). *Modèle d'aide à l'évaluation du risque de prêt aux entreprises*. Thèse de doctorat, Université du Québec à Montréal, Montréal.
- White, L. (1990). Credit Analysis : Two More « Cs » of Credit. *The journal of Commercial Bank Lending*, 73 (2), 11-16.
- Yin (1994). *Case Study Research : Design and Method*, 2^{ième} Édition, Thousand Oaks : Sage Publications.

ANNEXES

ANNEXE 1

DEMANDE DE PARTICIPATION DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE À LA PRÉSENTE RECHERCHE

Le 22 août 2005

Monsieur X
Institution financière

Monsieur X,

La présente consiste à vous informer de mon projet de recherche « *La Perception du risque de crédit en présence des travailleurs autonomes : Quel est le portrait de la situation ?* », dans le cadre de mon mémoire au programme de maîtrise en administration des affaires (M.B.A.) de l'Université du Québec à Trois-Rivières.

Le thème du travail autonome est encore méconnu et pourtant, cette catégorie d'entreprises, sans cesse grandissante, représente 1 566 000 d'individus au Canada en 2003. Compte tenu de l'importance des travailleurs autonomes dans notre économie, les institutions financières ont avantage à mieux comprendre leur réalité afin d'être en mesure d'identifier et de mesurer précisément le risque de crédit associé à cette clientèle de plus en plus nombreuse. Par ailleurs, votre institution financière est un joueur important dans le financement des travailleurs autonomes et c'est pourquoi votre participation à cette étude est sollicitée.

Le document joint en annexe explique sommairement le projet et la méthodologie de recherche. Cette étude permettra d'une part, de faire avancer la recherche au sujet du travail autonome et d'autre part, vous apportera une vision plus précise du monde des travailleurs autonomes ce qui représente un avantage concurrentiel.

Finalement, la confidentialité de l'identité de votre institution financière comme collaborateur de cette recherche est à votre discrétion. Je vous assure que les renseignements obtenus lors des entrevues sont strictement confidentiels. La confidentialité se reflètera aussi dans le traitement et la diffusion de l'information. L'identité des répondants ne sera pas dévoilée dans les résultats de recherche. Seule l'étudiante et la directrice de recherche auront accès aux renseignements.

Je vous remercie de l'intérêt que vous portez à ma demande. N'hésitez pas à communiquer avec moi pour toute information supplémentaire ou pour des précisions concernant ce projet de recherche.

Veuillez agréer, Monsieur X, mes sincères salutations.

Isabelle Magny

ANNEXE 2

QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE

Questions au sujet des travailleurs autonomes
<p>1. Parmi les énoncés suivants, quelle est la définition préconisée par votre institution financière pour décrire le travailleur autonome ?</p> <p>a) Moins de cinq employés salariés</p> <p>b) Un à quatre employés salariés</p> <p>c) Un à trois employés salariés</p> <p>d) Un à deux employés salariés</p> <p>e) Un employé salarié</p> <p>f) Travaille seul sans employé salarié</p> <p>g) Autre :</p>
<p>2. De quelle façon un travailleur autonome achemine-t-il sa demande de financement à votre institution financière ?</p> <p>a) Par la poste</p> <p>b) Par rendez-vous téléphonique</p> <p>c) Par rendez-vous en personne</p> <p>d) Se présente à votre institution sans rendez-vous</p> <p>e) Sur référence d'un employé de l'institution financière</p> <p>f) Autre _____</p>
Questions au sujet du financement des travailleurs autonomes sans employé rémunéré
<p>3. À votre avis, de façon générale, les travailleurs autonomes sans employé rémunéré ont-ils facilement accès au financement ?</p> <p>a) Oui</p> <p>Pourquoi ? _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>b) Non</p> <p>Pourquoi ? _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Selon vous, les produits et services de financement offerts par votre institution financière sont-ils adaptés aux travailleurs autonomes sans employé rémunéré ?</p> <p>a) Oui</p> <p>Pourquoi ? _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>b) Non</p> <p>Pourquoi ? _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Quels sont les critères d'admissibilité pour l'étude d'une demande de financement d'un travailleur autonome sans employé rémunéré dans votre institution financière ?</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p> <p>5.</p>

6. Quels sont les critères pour rejeter d'emblée une demande de financement d'un travailleur autonome sans employé rémunéré avant même l'étude de celle-ci ?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

7. Dans l'ordre, quels sont les instruments d'emprunt les plus demandés à votre institution financière par les travailleurs autonomes sans employé rémunéré (un étant l'instrument le plus fréquemment demandé) ?

- a) Marge de crédit personnelle
- b) Marge de crédit affaires
- c) Prêt personnel
- d) Prêt commercial
- e) Carte de crédit personnelle
- f) Carte de crédit affaires
- g) Autres _____

8. Généralement et toutes demandes confondues, les montants de financement demandés par les travailleurs autonomes sans employé rémunéré se situent :

En moyenne _____ \$

Le plus petit montant _____ \$

Le plus gros montant _____ \$

Évaluation du risque

9. Dans l'ordre, quels sont les critères déterminants dans l'évaluation du risque de crédit d'un travailleur autonome sans employé rémunéré (un étant le critère le plus important) ?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

10. Les éléments suivants influencent-ils la prise de décision ?

	Oui	Non	Pourquoi ?
a) Présentation matérielle du dossier			
b) Contenu du dossier			
c) L'apparence du travailleur autonome			
d) La personnalité du travailleur autonome			
e) La réputation du travailleur autonome			

11. La présence de garanties influence-t-elle la prise de décision d'octroi de financement à un travailleur autonome sans employé rémunéré ?

Types de garanties	Oui	Non	Si non, pourquoi ?
Actif commercial			
Caution personnelle du t.a.			
Caution personnelle (ami, proche, etc.)			
Garantie hypothécaire personnelle			
Actif personnel			

12. À votre avis, le financement d'un travailleur autonome sans employé rémunéré est-il plus risqué que :

Types de clientèle	Oui	Non	Pourquoi ?
a) Un salarié			
b) Une micro-entreprise			
c) Une PME			
d) Une GE			

13. D'après-vous, à quel moment est-il moins risqué de financer un travailleur autonome sans employé rémunéré ?

- a) Lors du pré-démarrage (existe sous forme de projet)
- b) Lors du démarrage (l'entreprise est créée et les activités débutent)
- c) Après trois ans d'activité

14. Disposez-vous d'outils pour évaluer :

1- Le risque de crédit?

a) Oui

Lesquels ? _____

b) Non

Pourquoi ? _____

2- Le potentiel du projet

a) Oui

Lesquels ? _____

b) Non

Pourquoi ? _____

<p>15. À votre avis, la tarification du financement des travailleurs autonomes sans employé rémunéré est-elle ajustée au risque que représente le financement de cette clientèle ?</p> <p>a) Oui Pourquoi ? _____</p> <p>_____</p> <p>b) Non Pourquoi ? _____</p> <p>_____</p>
<p>16. À votre avis, quel réseau de distribution est le plus approprié pour le financement d'un travailleur autonome sans employé rémunéré ?</p> <p>a) Financement aux entreprises b) Financement aux particuliers c) Financement par les compagnies de cartes de crédit d) Autres _____</p>
<p align="center">Acceptation ou refus d'une demande</p>
<p>17. Selon vous, le pourcentage d'acceptation des demandes de financement que vous avez traitées pour un travailleur autonome sans employé rémunéré représente _____ %</p>
<p>18. Selon vous, le pourcentage de refus des demandes de financement pour un travailleur autonome sans employé rémunéré que vous avez traitées représente _____ %</p>
<p>19. La décision finale d'accepter la demande est-elle généralement conforme à votre première impression ?</p> <p>a) Oui b) Non</p>
<p>20. La décision finale de refuser la demande est-elle généralement conforme à votre première impression ?</p> <p>a) Oui b) Non</p>
<p>21. Généralement, quelles sont, en ordre d'importance, les raisons de refus d'une demande de financement :</p> <p>1. 2. 3. 4. 5.</p>
<p>22. Suite à un refus, quelles seraient, en ordre d'importance, les situations qui permettraient de réévaluer la demande ?</p> <p>1. 2. 3. 4. 5.</p>

23. Suite à un refus, quel est le pourcentage des demandes qui sont réévaluées ?
24. Quel est le pourcentage des demandes acceptées après une réévaluation ?
Questions concernant le profil du participant
25. Quel est votre niveau de scolarité ? <input type="checkbox"/> Études primaires <input type="checkbox"/> Études secondaires <input type="checkbox"/> Études collégiales <input type="checkbox"/> Études universitaires de premier cycle (certificat, baccalauréat) <input type="checkbox"/> Études universitaires de deuxième cycle (programme court, maîtrise, MBA, DESS, doctorat) Autres : _____
26. Quelle est votre formation académique ? <input type="checkbox"/> Agro-économie <input type="checkbox"/> Agronomie <input type="checkbox"/> Administration <input type="checkbox"/> Finances Autres : _____
27. Combien d'années d'expériences avez-vous dans une institution financière ? <input type="checkbox"/> Moins d'un an <input type="checkbox"/> Un à deux ans <input type="checkbox"/> Deux à trois ans <input type="checkbox"/> Trois à quatre ans <input type="checkbox"/> Cinq ans et plus
28. Combien d'années d'expériences avez-vous dans la présente institution financière ? <input type="checkbox"/> Moins d'un an <input type="checkbox"/> Un à deux ans <input type="checkbox"/> Deux à trois ans <input type="checkbox"/> Trois à quatre ans <input type="checkbox"/> Cinq ans et plus
29. Combien d'années d'expérience avez-vous en crédit aux entreprises ? <input type="checkbox"/> Moins d'un an <input type="checkbox"/> Un à deux ans <input type="checkbox"/> Deux à trois ans <input type="checkbox"/> Trois à quatre ans <input type="checkbox"/> Cinq ans et plus
30. Avez-vous un champ de spécialisation de financement ? <input type="checkbox"/> Travailleur autonome <input type="checkbox"/> Agricole <input type="checkbox"/> Immobilier <input type="checkbox"/> Commercial Autre : _____
31. Y a-t-il des travailleurs autonomes dans votre entourage immédiat (famille, amis, proches, etc.) ?
32. Quel âge avez-vous ? <input type="checkbox"/> Moins de 20 ans <input type="checkbox"/> Entre 50 et 59 ans <input type="checkbox"/> Entre 20 et 29 ans <input type="checkbox"/> Entre 60 et 64 ans <input type="checkbox"/> Entre 30 et 39 ans <input type="checkbox"/> 65 ans et plus <input type="checkbox"/> Entre 40 et 49 ans

ANNEXE 3

PRÉSENTATION DU PROJET AUX PARTICIPANTS

Présentation du projet de recherche aux participants
dans le cadre de mon mémoire
au programme de la maîtrise en administration des affaires (M.B.A.)

La Perception du risque de crédit en présence des travailleurs autonomes :
Quel est le portrait de la situation ?

Par
Isabelle Magny
Maîtrise en administration des affaires (M.B.A.)

Département des sciences de la gestion
Université du Québec à Trois-Rivières

Le XX 200X

Le projet de recherche

Au cours des 25 dernières années, le nombre de travailleurs autonomes a doublé au Canada, passant de 1 058 000 d'individus en 1976, à 2 412 800 en 2003 (Industrie Canada, 2005). Ces données englobent trois catégories de travailleurs autonomes, soit : les travailleurs autonomes avec employés rémunérés, sans employé rémunéré et les travailleurs familiaux non rémunérés. La catégorie représentant les travailleurs autonomes canadiens sans employé rémunéré a, quant à elle, plus que doublé pour cette même période puisque leur nombre était de 613 700 en 1976 pour atteindre un nombre de 1 566 000 à la fin de 2003.

Le travailleur autonome rencontre certains problèmes qui seraient, selon la littérature consultée, principalement liés à son statut. La documentation consultée indique que l'accès au financement est l'un des problèmes rencontrés par les travailleurs autonomes (Cousineau, 2004; Delage, 2002; Lin et al., 1999; Oumâarir, 2001; Roy, 1997g; Roy, 1998h; St-Pierre et al., 2003). L'accès au financement se réfère surtout au financement par emprunt qui est accessible, entre autres, auprès des institutions financières, des programmes gouvernementaux, des sociétés de fiducie, des compagnies d'assurances, des banques étrangères et à même des cartes de crédit (Industrie Canada, 2001; Industrie Canada, 2002; St-Pierre, 1997 ; St-Pierre et Bahri, 2000 ; St-Pierre et al., 2002).

L'objectif de cette recherche

Comme les institutions financières sont le plus grand fournisseur de crédit, notre recherche vise dans un premier temps, à comprendre le risque perçu par votre institution financière quant au financement des travailleurs autonomes. L'acceptation ou non de la demande de financement est directement liée à l'évaluation du risque de crédit. Alors tout est fonction de la perception du risque des institutions financières face aux travailleurs autonomes.

Question à laquelle nous voulons répondre ?

Quelle est la perception du risque de crédit de votre institution financière en présence d'un travailleur autonome? Plus précisément, elle vise à comprendre les critères d'évaluation du risque de crédit de cette clientèle.

La méthodologie de recherche

Participants :

- Entre 22 et 50 directeurs de comptes provenant des régions de Montréal, du Centre-du-Québec, de l'Estrie et de Chaudière-Appalaches.
- Entre cinq et dix conseillers en développement à l'encadrement des risques de crédit.

Méthode de cueillette des données :

- Entrevues individuelles de trente à quarante minutes en face à face ou par téléphone à l'aide d'un questionnaire d'entrevue.

Traitement des données

- Les données seront codées afin d'être regroupées pour l'analyse.
- Les données seront compilées afin d'obtenir des résultats globaux.
- L'identité des répondants ne sera pas dévoilée dans les résultats de recherche.

Confidentialité

Votre identité ainsi que celle de votre institution financière en tant que collaborateur à cette recherche sont confidentielles. Nous vous assurons que les renseignements obtenus lors des entrevues demeureront strictement confidentiels. La confidentialité sera aussi assurée dans le traitement et la diffusion de l'information. L'identité des répondants ne sera pas dévoilée dans les résultats de recherche. L'étudiante et la directrice de recherche seulement auront accès aux renseignements.

Participation à cette recherche

Votre participation à cette recherche est sur une base strictement volontaire. Les participants ont la liberté de se retirer de cette recherche en tout temps et ce, sans préjudice. De même, l'étudiante et la directrice de recherche se gardent le droit de retirer un participant de l'étude en tout temps, pour des raisons méthodologiques. Aucune compensation financière ne sera versée pour collaborer à cette recherche. Les participants auront accès aux résultats de l'étude s'ils en font la demande à l'étudiante.

Université du Québec à Trois-Rivières
Département des sciences de la gestion

Questionnaire d'entrevue
La perception du risque de crédit en présence des travailleurs autonomes :
Quel est le portrait de la situation ?

Objectifs du questionnaire

Ce questionnaire fait partie intégrante d'un mémoire de maîtrise en administration des affaires. Les renseignements recueillis dans ce questionnaire sont nécessaires afin d'enrichir la littérature au sujet des travailleurs autonomes. Plus précisément, ce questionnaire permet de comprendre la situation du financement des travailleurs autonomes quant à la perception de leur risque de crédit.

A qui s'adresse ce questionnaire ?

Ce questionnaire doit être rempli uniquement par les directeurs de comptes qui octroient du financement aux travailleurs autonomes sans égard au secteur d'activité de ce dernier. Si ce n'est pas le cas l'étudiante et la directrice de recherche se gardent le droit de retirer un participant de l'étude en tout temps.

Confidentialité

Les renseignements obtenus par ce questionnaire sont strictement confidentiels. Les données seront compilées afin d'obtenir des résultats globaux. L'identité des répondants ne sera pas dévoilée dans les résultats de recherche. Les données seront conservées jusqu'à l'obtention du diplôme de l'étudiante. Seule l'étudiante et la directrice de recherche auront accès aux renseignements.

Remerciements

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à ce questionnaire. Le temps que vous accorderez pour y répondre est grandement apprécié. Soyez assuré que les données obtenues servent à une démarche sérieuse et rigoureuse visant à mieux comprendre la perception du risque de crédit de votre institution financière en présence des travailleurs autonomes.

Informations

Cette recherche est approuvée par le comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières et un certificat portant le numéro CER-05-103-06.04 a été émis le 25 octobre 2005. Pour toute question ou plainte d'ordre éthique concernant cette recherche, vous devez communiquer avec la secrétaire du comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières.

Si vous avez des interrogations au sujet du traitement de ce questionnaire, vous pouvez vous adresser à l'étudiante responsable de cette recherche.

Consentement

De votre participation à un projet de recherche

Je, soussigné, _____, consens par la présente, à participer au projet de recherche dans les conditions décrites ci-dessus.

Il est entendu que ma participation au projet de recherche décrit ci-dessus est tout à fait volontaire ; il est également entendu que je pourrai à tout moment, sans préjudice, mettre un terme à ma participation.

Je déclare avoir lu et compris les termes de la présente formule.

Nom en lettres moulées

Signature du participant

ANNEXE 4

TABLEAU DE COMPILATION DES DONNÉES BRUTES

Cueillette des données

	Participant X	Participant Y	Participant Z
Temps de réponse			
Questions			
1. Définition			
2. Façons acheminer demande			
3. Facilement accès			
Pourquoi			
4. Produits et services adaptés			
Pourquoi			
5. Critères d'admissibilité			
1			
2			
3			
4			
5			
6. Critères de rejet			
1			
2			
3			
4			
5			
7. Instruments d'emprunt les plus demandés			
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8. Montant de financement			
En moyenne			
le plus petit			
Le plus gros			

9. Critères déterminants évaluation du risque			
1			
2			
3			
4			
5			
10. Influence sur la prise de décision			
Présentation du dossier			
Pourquoi			
Contenu du dossier			
Pourquoi			
L'apparence			
Pourquoi			
La personnalité			
Pourquoi			
Réputation			
Pourquoi			
11. Influence des garanties			
Actif commercial			
Pourquoi			
Caution personnelle			
Pourquoi			
Caution proche, ami			
Pourquoi			
Garantie hyp			
Pourquoi			
Actif personnel			
Pourquoi			
12. Financement d'un t.a. + risqué que :			
salarié			
Pourquoi			
micro-entse			
Pourquoi			
PME			
Pourquoi			
GE			
Pourquoi			
13. Moment le - risqué pour financer t.a.			

14. Outils pour évaluer			
Risque de crédit			
Lesquels			
Projet			
Pourquoi			
15. Tarif est-elle ajustée au risque			
Pourquoi			
16. Réseau le plus approprié			
17. % d'acceptation des demandes			
18. % de refus des demandes			
19. Décision finale d'accepter la demande conforme à la première impression			
20. Décision finale de refuser la demande conforme à la première impression			
21. Raisons de refus d'une demande			
1			
2			
3			
4			
5			
22. Situations de réévaluation après un refus			
1			
2			
3			
4			
5			
23. % de réévaluation après refus			
24. % d'acceptation après réévaluation			
25. Niveau de scolarité			
26. Formation			
27. Années d'expériences dans une inst. fin.			

28. Années d'expériences dans cette inst. fin.			
29. Années d'expérience en crédit aux entses			
30. Champ de spécialisation			
31. Présence d'un t.a. dans l'entourage			
32. Âge			

ANNEXE 5

TABLEAUX SOMMAIRES DE COMPILATION DES RÉSULTATS

Question 1

Parmi les énoncés suivants, quelle est la définition préconisée par votre institution financière pour décrire le travailleur autonome ?

Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches						
Moins de cinq employés	1 à 4 employés	1 à 3 employés	1 à 2 employés	1 employé	Travaille seul sans employé rémunéré	Autre
1	0	0	3	0	5	Financement de 30 000\$ et moins
Cas 2 Région du Centre-du-Québec						
Moins de cinq employés	1 à 4 employés	1 à 3 employés	1 à 2 employés	1 employé	Travaille seul sans employé rémunéré	Autre
0	0	1	0	0	1	Individu à son compte ou entreprise individuelle; le nombre d'employé n'a pas d'importance.
Cas 3 Région de Montréal						
Moins de cinq employés	1 à 4 employés	1 à 3 employés	1 à 2 employés	1 employé	Travaille seul sans employé rémunéré	Autre
0	0	0	0	2	3	0
Cas 4 Intervenants du siège social						
Moins de cinq employés	1 à 4 employés	1 à 3 employés	1 à 2 employés	1 employé	Travaille seul sans employé rémunéré	Autre
3	0	0	0	0	1	Peut avoir des sous-traitants et des employés.

Question 2

De quelle façon un travailleur autonome achemine-t-il sa demande de financement à votre institution financière ?

	Cas 1 Région de Chaudière- Appalaches	Cas 2 Région du Centre-du-Québec	Cas 3 Région de Montréal	Cas 4 Intervenants du siège social
Par la poste	0	0	0	0
Par rendez-vous téléphonique	4	0	3	2
Par rendez-vous en personne	3	2	1	3
Se présente à l'institution financière sans rendez-vous	2	1	0	0
Sur référence d'un employé de l'institution financière	1	0	1	0
Autre	0	0	0	0

Question 3

À votre avis, de façon générale, les travailleurs autonomes sans employé rémunéré ont-ils facilement accès au financement ?

Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches	
Oui	Non
5	5
- Ça dépend beaucoup de la situation financière personnelle du travailleur autonome et du projet en soi ; - financement facilement accessible pour tous les types de clientèle ; - de plus en plus de produits de financement qui s'adressent exclusivement à la clientèle des travailleurs autonomes.	- Valeur financière personnelle faible ou absente ; - manque de préparation ; - besoin de financement pour de l'intangible alors plus difficile à financer ; - si en démarrage difficile car n'ont pas d'historique.
Cas 2 Région du Centre-du-Québec	
Oui	Non
2	1
- Plusieurs programmes de financement s'adressent à la clientèle des travailleurs autonomes. Il s'agit que ces derniers soient orientés aux bons endroits pour aller chercher du financement ; - les nouveaux produits de financement sont basés sur la valeur financière et les antécédents de crédit ce qui rend l'accès plus facile.	- Les travailleurs autonomes sont des gens plus ou moins organisés qui n'ont généralement pas de plan d'affaires.

Cas 3 Région de Montréal	
Oui 1	Non 4
- Les dépenses du travailleur autonome sont généralement peu élevées et cette clientèle travaille généralement dans des domaines très en demande comme la construction. La fidélité du travailleur autonome à son institution financière facilite aussi l'accès au financement.	- Si en démarrage difficile car n'ont pas d'historique d'affaires ; - les méthodes de calcul des engagements financiers ne sont pas représentatives des dépenses des travailleurs autonomes (redressement des dépenses personnelles versus d'affaires) ; - c'est plus difficile pour les jeunes qui commencent ; - revenu d'affaires souvent peu élevé ce qui rend difficile l'approbation du financement ; - valeur financière personnelle peu ou pas assez élevée ; - mauvaise compréhension de la clientèle des travailleurs autonomes.
Cas 4 Intervenants du siège social	
Oui 2	Non 3
- Ça dépend du domaine d'activité comme si professionnel plus facile et surtout si ont déjà des contrats ; - une bonne valeur financière et un bon projet rendent l'accès facile.	- Ont généralement peu de ressources (financière et relève absente) ; - perçu comme ayant emploi instable avec revenus variables et sont souvent travailleurs autonomes par obligation (perte d'emploi ou difficulté à trouver du travail) ; - sont souvent mal préparés (qualité de l'information et des états financiers).

Question 4

Selon vous, les produits et les services de financement offerts par votre institution financière sont-ils adaptés aux travailleurs autonomes sans employé rémunéré ?

Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches		
Oui 8	Non 1	Oui et non 1
- Produits conçus pour cette clientèle avec des critères plus souples (comme la valeur nette et les antécédents de crédit) ; - plus d'ouverture et de latitude pour la clientèle des travailleurs autonomes.	- Les produits sont conçus pour l'ensemble des entreprises et non spécifiquement pour les travailleurs autonomes.	- Oui si le travailleur autonome a une bonne valeur personnelle sinon c'est difficile d'obtenir du financement.
Cas 2 Région du Centre-du-Québec		
Oui 3	Non 0	Oui et non 0
- Plusieurs produits sont offerts à coût moindre (même pour le démarrage), sans prise de garanties sur la base des antécédents de crédit de l'individu.		

Cas 3 Région de Montréal		
Oui 3	Non 1	Oui et non 1
- Produits conçus pour chacun des types d'entreprises peu importe la taille; - Produits conçus pour les travailleurs autonomes même s'ils n'ont pas d'expérience en affaires car basés sur la qualité des antécédents de crédit de l'individu.	- Les produits sont les mêmes pour tous les types d'entreprises.	- Adaptés pour le financement personnel car des outils permettent d'évaluer le risque de crédit mais il n'y a pas d'outils pour évaluer le risque de crédit aux entreprises.
Cas 4 Intervenants du siège social		
Oui 4	Non 1	Oui et non 0
- Produits et services existants sont adaptés aux travailleurs autonomes même si montant de financement sont plus petits; - pas de discrimination envers cette clientèle ; - décision de crédit axée sur le comportement de l'individu.	- Il n'y a pas de produits pour la clientèle des travailleurs autonomes en démarrage et les pratiques de financement sont pour tous les types d'entreprises.	

Questions 5 et 6

Quels sont les critères d'admissibilités et de rejet d'une demande de financement d'un travailleur autonome sans employé rémunéré dans votre institution financière ?

	Critères d'admissibilités mentionnés	Critères de rejet mentionnés
Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches	- Plan d'affaires (si en démarrage) (n=5) ; - états financiers (si déjà en activités) ou revenus prévisionnels si démarrage (n=3) ; - secteur d'activités (préférence pour les secteurs manufacturiers et du transport) (n=1) ; - autorisation de consulter le bureau de crédit avant même d'étudier la demande (n=2) ; - respect du territoire d'affaires (n=1) ; - déclaration de l'IGIF (n=1) ; - curriculum vitae du travailleur autonome (n=1) ; - bilan personnel (n=1).	- Secteur d'activités (bars, restauration, commerce de détail) (n=1) ; - faillite, fraude, recouvrement, mauvais comportement à l'intérieur de l'institution financière (n=2) ; - les activités du travailleur autonome sont à l'extérieur du territoire d'affaires (n=1) ; - absence de revenus prévisionnels (n=1) ; - aucun actif ou garantie liés au financement demandé (n=1) ; - pas de plan d'affaires (n=1) ; - mauvais bilan personnel ou valeur nette négative (n=1).
Cas 2 Région du Centre-du-Québec	- Mise de fonds de 25% (n=1).	- Secteur d'activités (bars et restauration) (n=1).

Cas 3 Région de Montréal	<ul style="list-style-type: none"> - Plan d'affaires ou documentation liée au projet (n=2) ; - mise de fonds du travailleur autonome (n=1) ; - Historique de revenu et contrats (n=1); - demande de financement supérieure à 50 000\$ (n=1) ; - curriculum vitae (n=1). 	<ul style="list-style-type: none"> - Secteurs d'activités (bars, restauration et entreprises polluantes) (n=2) ; - absence de mise de fonds (n=1); - manque de connaissances et de préparation du projet (n=1) ; - projet en pré-démarrage (activités d'affaires non débutées) (n=1).
Cas 4 Intervenants du siège social	<ul style="list-style-type: none"> - Plan d'affaires ou documentation liée au projet (n=3); - Rapport d'impôt (n=1) ; - Déclaration de l'IGIF (n=1); - États financiers (n=1) - Mise de fonds du travailleur autonome (n=1) ; - Expertise du travailleur autonome dans le domaine d'activité (n=1). 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'expertise et d'expérience du travailleur autonome (n=2) ; - aucune preuve de revenu (n=1); - le secteur d'activité (ex. : bars) (n=1) ; - le feeling (n=1) - manque d'informations sur le projet (n=1); - le projet dans son ensemble (n=1) ; - la nature du projet (n=1).

Question 7

Dans l'ordre, quels sont les instruments d'emprunt les plus demandés à votre institution financière par les travailleurs autonomes sans employé rémunéré (un étant l'instrument le plus fréquemment demandé) ?

Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	M/C P	PAT A	M/C A	M/C A	M/C P	M/C A	M/C A	M/C A	M/C A	M/C A
2	C/C P	M/C A	Fin sur C/C	PAT A	M/C A	PAT A	PAT A	PAT P	PAT A	PAT A
3	PAT P	C/C A	M/C P	Fin sur C/C	C/C A	C/C A	C/C A	PAT A	C/C A	Fin sur C/C
4	M/C A	PAT P	PAT P	C/C A	PAT A	Fin sur C/C	Aucun	M/C P	Aucun	Aucun
5	PAT A	M/C P	PAT A	PAT P	C/C P	Aucun	Aucun	C/C P	Aucun	Aucun
6	C/C A	C/C P	C/C A	M/C P	PAT P	Aucun	Aucun	C/C A	Aucun	Aucun
7	Aucun	Aucun	C/C P	C/C P	Aucun	Aucun	Aucun	Aucun	Aucun	Aucun

Cas 2 Région du Centre-du-Québec			
	A	B	C
1	PAT A	M/C A	M/C A
2	M/C A	C/C A	C/C P
3	C/C A	PAT P	C/C A
4	Aucun	PAT A	PAT A
5	Aucun	M/C P	PAT P
6	Aucun	C/C P	M/C P

Cas 3 Région de Montréal					
	A	B	C	D	E
1	PAT A	M/C P	M/C A	M/C A	M/C A
2	C/C A	C/C P	PAT A	PAT A	PAT A
3	M/C A	C/C A	C/C A	C/C A	C/C A
4	Aucun	M/C A	Aucun	Aucun	Aucun
5	Aucun	PAT P	Aucun	Aucun	Aucun
6	Aucun	PAT A	Aucun	Aucun	Aucun

Cas 4 Intervenants du siège social					
	A	B	C	D	E
1	C/C P	M/C A	M/C P	M/C A	C/C A
2	M/C A	M/C P	PAT P	PAT A	M/C A
3	PAT A	PAT A	C/C P	C/C A	PAT A
4	C/C A	C/C P	M/C A	C/C P	Aucun
5	M/C P	PAT P	PAT A	PAT P	Aucun
6	PAT A	C/C A	C/C A	M/C P	Aucun

Légende :

M/C A	Marge de crédit affaires
M/C P	Marge de crédit personnelle
PAT A	Prêt à terme affaires
PAT P	Prêt à terme personnel
C/C A	Carte de crédit affaires
C/C P	Carte de crédit personnelle
Fin sur C/C	Financement par compagnie de carte de crédit

Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches							
	1	2	3	4	5	6	7
Marge de crédit affaires	7	2	0	1	0	0	0
Prêt à terme affaires	1	5	1	1	2	0	0
Carte de crédit affaires	0	0	5	1	0	3	0
Marge de crédit personnelle	2	0	1	1	1	1	0
Prêt à terme personnel	0	1	1	2	1	1	-
Carte de crédit personnelle	0	1	0	0	2	1	2
Financement par carte de crédit	0	1	2	1	0	0	0

Cas 2							
Région du Centre-du-Québec							
	1	2	3	4	5	6	7
Marge de crédit affaires	2	1	0	0	0	0	0
Prêt à terme affaires	1	0	1	2	0	0	0
Carte de crédit affaires	0	1	2	0	0	0	0
Marge de crédit personnelle	0	0	0	0	1	1	0
Prêt à terme personnel	0	0	1	0	1	0	0
Carte de crédit personnelle	0	1	0	0	0	1	0
Financement par carte de crédit	0	0	0	0	0	0	0
Cas 3							
Région de Montréal							
	1	2	3	4	5	6	7
Marge de crédit affaires	3	0	1	1	0	0	0
Prêt à terme affaires	1	3	0	0	0	1	0
Carte de crédit affaires	0	1	4	0	0	0	0
Marge de crédit personnelle	1	0	0	0	0	0	0
Prêt à terme personnel	0	0	0	0	1	0	0
Carte de crédit personnelle	0	1	0	0	0	0	0
Financement par carte de crédit	0	0	0	0	0	0	0

Cas 4 Intervenants du siège social							
	1	2	3	4	5	6	7
Marge de crédit affaires	2	2	0	1	0	0	0
Prêt à terme affaires	0	1	3	0	1	1	0
Carte de crédit affaires	1	0	1	1	0	2	0
Marge de crédit personnelle	1	1	0	1	1	0	0
Prêt à terme personnel	0	1	0	0	2	0	0
Carte de crédit personnelle	1	0	1	2	0	0	0
Financement par carte de crédit	0	0	0	0	0	0	0

Question 8

Généralement, et toutes demandes confondues, les montants de financement demandés par les travailleurs autonomes sans employé rémunéré se situent ?

Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
En moyenne	50 000	40 000	10 000	25 000	5 000	30 000	10 000	10 000	15 000	25 000
Le plus petit	1 000	5 000	2 000	5 000	1 000	5 000	5 000	1 000	5 000	5 000
Le plus grand	500 000	150 000	20 000	50 000	100 000	-	50 000	100 000	100 000	70 000

Cas 2 Région du Centre-du-Québec			
	A	B	C
En moyenne	25 000	25 000	50 000
Le plus petit	5 000	5 000	5 000
Le plus grand	50 000	50 000	260 000

Cas 3 Région de Montréal				
	A	B	C	E
En moyenne	15 000	15 000	40 000	10 000
Le plus petit	2 500	2 000	10 000	1 000
Le plus grand	160 000	25 000	100 000	50 000

Cas 4					
Intervenants du siège social					
	A	B	C	D	E
En moyenne	10 000	20 000	70 000	10 000	7 500
Le plus petit	5 000	5 000	5 000	5 000	500
Le plus grand	15 000	100 000	400 000	50 000	25 000

Question 9

Dans l'ordre, quels sont les critères déterminants dans l'évaluation du risque de crédit d'un travailleur autonome sans employé rémunéré (un étant le critère le plus important) ?

Cas 1					
Région de Chaudière-Appalaches					
	A	B	C	D	E
1	Capacité de remboursement	Viabilité du projet	Plan d'affaires	L'individu (aptitudes, connaissances et capacité de gestion)	Capacité de remboursement
2	Garanties offertes	Capacité de remboursement	Valeur financière personnelle	Expériences de travail antérieures	Valeur financière personnelle
3	Confiance envers le projet et le travailleur autonome	Capacité d'injection	Bureau de crédit	Viabilité du projet	
4	Capacité de réinjection		Prévisions financières	Capacité de réinjection	
5			Capacité de remboursement		
	F	G	H	I	J
6	Capacité de remboursement	Valeur financière personnelle	Capacité de gestion du t.a.	Expérience dans son domaine	Valeur financière personnelle
7	Rentabilité du projet	Capacité de remboursement	Valeur financière personnelle	Valeur financière personnelle	Capacité de remboursement
8	Antécédents de crédit	Capacité de réinjection	Antécédents de crédit	Qualité du projet	Secteur d'activité distinctif et avoir un créneau
9		Garanties offertes	Capacité de remboursement	% de financement demandé versus mise de fonds	Expérience de gestion
10			Secteur d'activité (Concurrence, expérience, connaissance du secteur)		

Cas 2 Région du Centre-du-Québec			
	A	B	C
1	Plan d'affaires	Valeur financière personnelle	L'entreprise (résultats financiers, prévisions financières, historique, stade de développement)
2	Cote de crédit sur le bureau de crédit	Viabilité du projet	Valeur financière personnelle
3	Rencontre avec la personne	Expérience	Garanties à offrir
4		Antécédents de crédit	
5		Secteur d'activités (concurrence et compétences)	

Cas 3 Région de Montréal					
	A	B	C	D	E
1	Capacité de remboursement	Revenus d'affaires	Valeur financière personnelle	Antécédents de crédit	L'individu (compétences managériales, capacité d'injection, antécédents de crédit, respect des ratios)
2	Valeur financière personnelle	Valeur financière personnelle	États financiers	Valeur financière personnelle	Type d'entreprise (informatique et salons de coiffure à éviter)
3	Antécédents de crédit	Antécédents de crédit	Antécédents de crédit	Stade de développement de l'entreprise (depuis combien de temps est en affaires)	
4			Analyse du secteur	Secteur d'activités (bars et restauration à éviter)	
5					

Cas 4 Intervenants du siège social					
	A	B	C	D	E
1	Capacité de remboursement	Qualité de gestion du travailleur autonome	Valeur financière personnelle	Stabilité des revenus d'affaires	L'individu
2	Expérience et compétences	Capacité de remboursement	Antécédents de crédit	Le type d'activité d'affaires	La situation financière du travailleur autonome
3	Clientèle déjà établie	Prévision des revenus et dépenses	Expertise	Comportement financier du travailleur autonome	La viabilité du projet
4	Fonds de roulement	Valeur financière personnelle et de l'entreprise	La viabilité du projet		Le marché
5	Antécédents de crédit	Garanties			

Question 10

Les éléments suivants influencent-ils la prise de décision ?

a) La présentation du dossier (le contenant)	
Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches	
Oui	Non
3	7
- Démontre le sérieux du t.a., sa capacité de s'entourer pour du support, son intérêt pour le dossier, sa conviction et sa fierté envers le projet.	- Aucun lien avec la capacité de gestion du t.a. et de ses aptitudes pour son travail ; - ce n'est pas représentatif de la capacité de réussite du projet ; - peut avoir été fait par n'importe qui ; - le contenant n'est pas un critère influençant la prise de décision ; - une bonne présentation aide seulement à la rapidité du délai de réponse.
Cas 2 Région du Centre-du-Québec	
Oui	Non
2	1
- Démontre le sérieux du t.a., son implication, sa structure, son professionnalisme et qu'il sait où il s'en va.	- Il faut s'adapter à la clientèle car les t.a. n'ont pas toujours des études universitaires et les compétences pour faire un dossier frappant à l'œil.

Cas 3 Région de Montréal	
Oui	Non
1	4
- Premier contact avec le document alors avantageux qu'il soit bien présenté.	- Généralement les dossiers présentés par les t.a. ne sont pas structurés et ce n'est pas représentatif de la qualité des informations financières ; - aucune plus value et ça ne donne rien d'en faire trop car c'est le contenu qui est important.
Cas 4 Intervenants du siège social	
Oui	Non
4	1
- Démontre le professionnalisme du t.a., son sérieux, son degré de qualité du travail et qu'il sait où il s'en va ; - souci de matérialité du projet.	- Peut être fait par n'importe qui.
b) Le contenu du dossier	
Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches	
Oui	Non
9	1
- Permet de constater les informations importantes pour le t.a. et s'il pense à tous les aspects de son projet ; - permet d'approfondir la décision ; - le contenu est la base d'analyse de la demande de financement pour les entreprises ; - montre que le projet se tient, est réaliste et logique.	- Permet seulement de prendre une décision plus rapidement.
Cas 2 Région du Centre-du-Québec	
Oui	Non
2	1
- Démontre que le projet a du bon sens et que le t.a. connaît le contenu du plan d'affaires ; - souci de préparation et démontre une recherche d'informations.	- Si des éléments sont manquants dans le contenu on demande de l'information supplémentaire.
Cas 3 Région de Montréal	
Oui	Non
5	
- C'est la base de l'analyse car sont les éléments nécessaires pour la prise de décision ; - permet de constater les informations importantes pour le t.a., de façon concise, s'il est capable de cibler la bonne information et qu'il est en mesure de justifier ses besoins ; - permet de constater si le contenu est sérieux et que le t.a. a fait une réflexion approfondie de son projet.	

Cas 4 Intervenants du siège social		
Oui		Non
5		
<ul style="list-style-type: none">- Démontre que le t.a. a fait une réflexion approfondie et qu'il connaît son projet ;- Informations de base pour la présentation du dossier et pour la prise de décision ;- montre la valeur du contenu présenté.		
c) L'apparence du travailleur autonome		
Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches		
Oui		Non
3		7
<ul style="list-style-type: none">- L'apparence, savoir se présenter donne un impact positif sur l'image projetée ;- Il faut que l'apparence soit en lien avec la profession.		<ul style="list-style-type: none">- Que l'apparence influence la prise de décision est de la discrimination ;- ça n'influence généralement pas mais dépendamment du secteur d'activité, il peut être important que l'apparence soit en lien avec le travail du t.a. ;- l'apparence ne détermine pas les compétences, la capacité et la qualité de gestion du t.a. ;- les informations financières sont importantes et non le look.
Cas 2 Région du Centre-du-Québec		
Oui		Non
3		
<ul style="list-style-type: none">- Une apparence soignée démontre que le t.a. est aussi capable de prendre soin de son entreprise ;- démontre professionnalisme d'affaires ;- une belle allure générale est un minimum.		
Cas 3 Région de Montréal		
Oui	Oui et non	Non
1	1	3
L'apparence doit être propre et soignée sinon plus difficile d'obtenir une clientèle.	<ul style="list-style-type: none">- ça dépend du secteur d'activité (ex. : l'apparence d'un mécanicien n'est pas importante mais l'apparence d'un t.a. en contact avec le public est importante.	<ul style="list-style-type: none">- Le look n'est pas en lien avec les compétences de l'individu et de l'entreprise ;- l'apparence est superficielle ;- l'apparence n'est pas un gage de succès mais doit tout de même refléter le domaine d'activité dans certaines situations (ex. : une coiffeuse qui a des cheveux sales).
Cas 4 Intervenants du siège social		
Oui		Non
3		2
<ul style="list-style-type: none">- Démontre du professionnalisme ;- doit refléter le domaine d'activité ;- la capacité de succès des activités dépend de si l'apparence reflète la profession.		<ul style="list-style-type: none">- L'apparence ne veut rien dire et n'est pas un critère de réussite.

d) La personnalité du travailleur autonome (traits de caractère)	
Cas 1	
Région de Chaudière-Appalaches	
Oui	Non
8	2
<ul style="list-style-type: none"> - Représentatif de la capacité de réussite du t.a. ; - doit être capable de se vendre, de s'exprimer pour offrir un bon service à la clientèle ; - démontre son tempérament car doit être capable de foncer, ses traits de personnalité peuvent ouvrir des portes en affaires, c'est un élément de réussite ; - démontre son intérêt envers son entreprise ; - le t.a est la personne clé de l'entreprise alors doit être en mesure de gérer et de vendre, il est le cœur du projet ; Permet de constater la motivation envers le projet.	<ul style="list-style-type: none"> - Il faut faire une analyse approfondie du projet avant du prendre position ; - la personnalité du t.a. nous montre ses limites personnelles, jusqu'où il peut se rendre.
Cas 2	
Région du Centre-du-Québec	
Oui	Non
3	0
<ul style="list-style-type: none"> - La personnalité doit refléter sa profession (ex.; vendeur qui est timide et gêné) car ça peut freiner le développement des affaires, démontre aussi sa capacité de tolérance au risque. 	
Cas 3	
Région de Montréal	
Oui	Non
4	1
<ul style="list-style-type: none"> - Démontre si la personne est sérieuse et si le projet est structuré ; - une personnalité trop vendeur avec l'institution financière aura plus de difficulté à obtenir la confiance de cette dernière envers le projet ; - les traits de personnalité doivent être représentatif de ce qu'il veut faire ; - le t.a. est en contact avec la clientèle, il doit être capable d'obtenir de la clientèle et de la conserver alors ça prend certains traits de personnalité. 	<ul style="list-style-type: none"> -L'important est que le t.a. connaisse son domaine, il n'a pas besoin d'être un leader.
Cas 4	
Intervenants du siège social	
Oui	Non
5	
<ul style="list-style-type: none"> - Démontre la capacité de réussite, sa capacité à se démarquer, ses aptitudes pour son travail, ses qualités nécessaires comme t.a. 	

e) La réputation du travailleur autonome	
Cas 1	
Région de Chaudière-Appalaches	
Oui	Non
5	5
<ul style="list-style-type: none"> - C'est un bagage qui suit autant au niveau financier que de la relation d'affaires avec les fournisseurs ; - une bonne réputation aide à croire en son projet ; - l'obtention d'une clientèle est en lien avec la qualité de la réputation. 	<ul style="list-style-type: none"> - On ne doit pas se fier à la réputation mais plutôt à l'information obtenue ; - en tant qu'institution financière on ne peut juger un t.a. sur sa réputation ; - on ne connaît généralement pas la réputation du t.a.
Cas 2	
Région du Centre-du-Québec	
Oui	Non
2	1
<ul style="list-style-type: none"> - La réputation est prédictive de sa qualité de payeur et de mettre à terme ses projets ; - la réputation passée reflète l'avenir. 	<ul style="list-style-type: none"> - On doit se faire sa propre opinion.
Cas 3	
Région de Montréal	
Oui	Non
3	2
<ul style="list-style-type: none"> - Un t.a. avec une bonne réputation aura lourdement à perdre alors il fera attention à sa clientèle et à bien rembourser ses prêts ; - une mauvaise réputation influencera négativement l'analyse du dossier ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Le t.a. peut avoir une réputation mais ce sont les critères d'analyse comme la capacité de remboursement, la valeur nette et l'historique de crédit qui sont importants ; - on doit se baser sur les faits et non sur une réputation.
Cas 4	
Intervenants du siège social	
Oui	Non
4	1
<ul style="list-style-type: none"> - La réputation est importante pour le réseau de contacts et pour aller chercher de la clientèle, elle est la marque de commerce du t.a. ; - la réputation est un élément important dans la prise de décision ; - une bonne réputation et de bons antécédents de crédit influencent positivement la prise de décision. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il est préférable de se faire sa propre opinion.

Question 11

La présence de garanties influence-t-elle la prise de décision d'octroi de financement à un travailleur autonome sans employé rémunéré ?

a) Actif commercial		
Cas 1		
Région de Chaudière-Appalaches		
Oui	Oui et non	Non
5	1	4
<ul style="list-style-type: none"> - On prend en garantie ce qui est financé ; - Protège le prêt en cas de réalisation et diminue le risque ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Ça dépend du but de financement (ex. : achat d'un actif ou investissement). 	<ul style="list-style-type: none"> - La garantie est un accessoire et elle n'influence pas la décision ; - les garanties sont complémentaires ; - en général la garantie n'influence pas mais elle peut être considérée s'il y a un manque de garantie pour le financement.
Cas 2		
Région du Centre-du-Québec		
Oui		Non
3		0
<ul style="list-style-type: none"> - Permet de garantir le financement afin de réduire le risque de perte mais de garanti pas le bon fonctionnement de l'entreprise ; - diminue le risque en cas de réalisation si la garantie a une bonne valeur de réalisation. 		
Cas 3		
Région de Montréal		
Oui	Oui et non	Non
2	1	2
<ul style="list-style-type: none"> - Une garantie tangible atténue le risque ; - on prend en garantie ce qui est financé. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ça dépend du dossier, du montant de financement et de la raison du refus (si la demande de financement est refusée). 	<ul style="list-style-type: none"> - C'est trop intangible et actif qui déprécie rapidement ; - on ne prête pas sur la base de la garantie mais sur l'ensemble du projet et du travailleur autonome.
Cas 4		
Intervenants du siège social		
Oui		Non
2		3
<ul style="list-style-type: none"> - On prend en garantie ce qui est financé ; - démontre la capacité d'améliorer sa situation financière. 		<ul style="list-style-type: none"> - Les garanties influencent très peu la décision ; - les actifs ont une valeur de revente faible et difficile de réaliser des actifs spécialisés ; - la garantie est un accessoire.
b) Caution personnelle du travailleur autonome		
Cas 1		
Région de Chaudière-Appalaches		
Oui		Non
6		4
<ul style="list-style-type: none"> - Pour s'assurer de la collaboration, l'implication et de la confiance du t.a envers son projet ; - assure la collaboration du t.a. si ça va mal ; - démontre la solvabilité du t.a. ; - la caution est toujours exigée pour un propriétaire unique 		<ul style="list-style-type: none"> - N'influence pas car elle est toujours exigée ; - les garanties sont accessoires et complémentaires.

Cas 2 Région du Centre-du-Québec	
Oui	Non
3	0
- Pour garantir le financement ; - si le t.a. a une valeur personnelle élevée, l'engagement du t.a. est plus fort ; - diminue le risque de perte.	
Cas 3 Région de Montréal	
Oui	Non
3	2
- La caution est toujours exigée ; - démontre l'implication du t.a. et qu'il croit en son projet.	- La caution n'est pas une valeur ; - le cautionnement est toujours exigé
Cas 4 Intervenants du siège social	
Oui	Non
3	2
- Influence si l'entreprise est incorporée car démontre la collaboration du t.a. et qu'il croit en son projet.	- Les garanties influencent très peu la décision ; - le cautionnement est une valeur morale seulement.
c) Caution d'une tierce personne	
Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches	
Oui	Non
2	8
- ça dépend du projet et de la valeur personnelle de la tierce personne ; - si le projet est en démarrage et que le projet a du potentiel.	- On n'octroie pas le financement sur le cautionnement d'une tierce personne ; - est utile seulement si on a confiance en la tierce personne et que sa valeur personnelle est élevée ; - ça ne vient que renchérir la volonté de paiement du t.a. ; - une tierce personne n'est pas souhaitée ; - une garantie est un accessoire
Cas 2 Région du Centre-du-Québec	
Oui	Non
2	1
- si le t.a. n'est pas solvable ; - quelque soit la nature de la garantie, elle limite le risque de perte si elle a une bonne valeur.	- on ne souhaite pas avoir une tierce personne car apporte des problèmes de recouvrement.
Cas 3 Région de Montréal	
Oui	Non
2	3
- Si la décision est refusée en raison de la faible valeur financière du t.a. et que la tierce personne a une bonne valeur financière ; - la demande peut être autorisée conditionnellement à une caution ayant une bonne valeur financière.	- Entraîne un suivi important de la caution ; - on ne prête pas sur les garanties mais sur l'ensemble du projet et du t.a.

Cas 4 Intervenants du siège social	
Oui	Non
0	5
	<ul style="list-style-type: none"> - Le t.a. doit se qualifier mais si le projet est intéressant et que le t.a. n'est pas assez solide on pourra prendre la caution d'une tierce personne ; - les garanties influencent très peu la décision ; - une tierce personne apporte des problèmes supplémentaires
d) Garantie hypothécaire personnelle	
Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches	
Oui	Non
8	2
<ul style="list-style-type: none"> - Démontre que le t.a. est sérieux et s'implique dans son projet ; - Diminue le risque car facilement réalisable ; - Partage le risque entre le t.a. et l'institution financière ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Ça sécurise seulement le prêt ; - les garanties son complémentaires.
Cas 2 Région du Centre-du-Québec	
Oui	Non
3	0
<ul style="list-style-type: none"> - Si le t.a. n'est pas solvable ; - diminue le risque de perte en cas de réalisation car c'est un actif avec une bonne valeur. 	
Cas 3 Région de Montréal	
Oui	Non
4	1
<ul style="list-style-type: none"> - Diminue le risque encouru et couvre le prêt en cas de réalisation car garantie tangible mais ça dépend aussi de la qualité du dossier, du montant de financement demandé et du but d'emprunt. 	<ul style="list-style-type: none"> - On ne prête pas sur la base des garanties mais sur l'ensemble du projet et du t.a.
Cas 4 Intervenants du siège social	
Oui	Non
3	2
<ul style="list-style-type: none"> - Démontre le sérieux du t.a. et à quel point il croit en son projet ; - sécurise le prêt et c'est une garantie facilement réalisable. 	<ul style="list-style-type: none"> - C'est un accessoire et le t.a. doit d'abord se qualifier mais va aider dans les considérations.
e) Actif personnel	
Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches	
Oui	Non
4	6
<ul style="list-style-type: none"> - Démontre la conviction et le sérieux du t.a. ; - ça dépend de la valeur de l'actif et que ce soit des épargnes ou des placements 	<ul style="list-style-type: none"> - On ne prend pas ce type de garantie car actif ayant peu de valeur de réalisation et ce n'est pas relié à l'entreprise ; - C'est un accessoire et le t.a. doit d'abord se qualifier mais va aider dans les considérations ; - ça sécurise seulement le prêt.

Cas 2 Région du Centre-du-Québec	
Oui	Non
3	0
- Chaque garantie peut être spécifique au projet mais on ne prend pas tous les types de garanties pour un seul financement, ça dépend du projet ; - ça limite le risque de perte et la présence de garanties de quelque nature que ce soit diminue le risque si elles ont une bonne valeur de réalisation surtout si placements et épargnes.	
Cas 3 Région de Montréal	
Oui	Non
2	3
- Seulement si épargnes ou placements car facilement réalisable et que la valeur de ceux-ci est égal au montant du financement (garantie à 100%) ;	- Actif ayant une faible valeur de réalisation ; - on ne prête pas sur les garanties mais sur l'ensemble du projet et du t.a.
Cas 4 Intervenants du siège social	
Oui	Non
3	2
- Démonstre le sérieux du t.a., que le projet lui tient à coeur et à quel point il croit en son projet ; - sécurise le prêt.	- C'est un accessoire et le t.a. doit d'abord se qualifier ; - la décision ne devrait pas être influencée par les garanties.

Question 12

À votre avis, le financement d'un travailleur autonome sans employé rémunéré vous paraît-il plus risqué que :

a) Un salarié (particulier)	
Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches	
Oui	Non
7	3
- Conséquences si le t.a. a un accident (besoin d'assurance salaire et invalidité plus important dans le cas d'un t.a.) qui entraîne une perte de revenus car pas de relève et tout repose sur ses épaules ; - plus facile pour un salarié de se retrouver du travail suite à une perte d'emploi ; - revenus, profits, ventes générées du t.a. incertains tandis que salarié revenus plus stables et emploi plus sécuritaire ;	- Le risque est présent dans les deux cas car même un salarié n'est pas assuré de conserver son emploi ; - les t.a. investissent tellement de leur temps et de leur argent qu'ils font tout pour sauvegarder leur affaires ; - la capacité de remboursement, la rentabilité du projet et les antécédents du t.a. sont les déterminants du risque et non son statut.
Cas 2 Région du Centre-du-Québec	
Oui	Non
2	1
- Le salarié a des revenus réguliers et il est capable de fixer son budget en fonction de son salaire ; - stabilité d'emploi du t.a.	- Un t.a. peut aussi bien gérer ses revenus qu'un salarié

Cas 3 Région de Montréal	
Oui 1	Non 4
- Le revenu annuel n'est pas assuré dans le cas d'un t.a. et va fluctuer dans le temps.	- Le risque de perte d'emploi est aussi présent dans le cas d'un salarié et un t.a. peut retourner en tout temps sur le marché du travail comme salarié.
Cas 4 Intervenants du siège social	
Oui 4	Non 1
- Forte présence d'incertitudes dans le cas d'un t.a. ; - plusieurs disparitions de t.a. dans les cinq premières années et peu de ressources pour les t.a. ce qui peut mettre en péril le t.a. ; - instabilité des revenus des t.a. ; - dépend beaucoup du potentiel du t.a., de son évolution, des gens qui l'entoure et de son investissement personnel.	- Un salarié peut aussi perdre son emploi et n'aura pas de revenus alors qu'un t.a. devrait être capable de s'en sortir plus facilement s'il a plusieurs contrats.
b) Une micro-entreprise	
Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches	
Oui 1	Non 9
- La responsabilité d'affaires repose sur une seule personne dans le cas du t.a. tandis qu'une micro-entreprise a de la relève.	- Le risque est similaire ; - le risque de perte est peut-être plus grand en présence d'une micro-entreprise mais l'analyse du risque est similaire ; - généralement, les investissements sont souvent plus importants et plus variables dans le cas d'une micro-entreprise.
Cas 2 Région du Centre-du-Québec	
Oui 0	Non 3
	- Aucune différence quant au niveau de risque de crédit.
Cas 3 Région de Montréal	
Oui 0	Non 5
	- Le risque est similaire ; - Les charges financières de la micro-entreprise sont plus élevées tandis que le t.a. a beaucoup plus de frais variables en fonction de ses ventes.
Cas 4 Intervenants du siège social	
Oui 0	Non 5
	- Le risque est similaire ; - le t.a. n'a pas d'employé alors il a moins d'engagements qu'une micro-entreprise ; - le t.a. peut trouver d'autres avenues si ses affaires ne fonctionnent pas ; - les filets de sécurité font la différence en cas de pépins (présence d'assurances, d'une personne de prendre des décisions à la place de l'entrepreneur, etc.).

c) Une PME	
Cas 1	
Région de Chaudière-Appalaches	
Oui	Non
4	6
<ul style="list-style-type: none"> - Présence de relève dans une PME et l'entreprise peut continuer à fonctionner car la dépendance envers l'entrepreneur est moins grande qu'en présence d'un t.a. ; - les PME ont souvent accès à des subventions, de l'aide par le milieu et un meilleur support par les organismes d'aides ; - la structure d'une PME plus importante et il est plus facile de prévoir et de contrôler ; - la probabilité d'échec pour le t.a. est plus élevée car il gère tout seul. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le risque est similaire ; - les montants de financement sont différents alors le financement est proportionnel à la grosseur de l'entreprise.
Cas 2	
Région du Centre-du-Québec	
Oui	Non
2	1
<ul style="list-style-type: none"> - PME a des actifs tangibles, ayant une bonne valeur qui sont plus faciles à obtenir tandis que t.a. a des actifs personnels moindres qui ne peuvent être investis dans les activités d'affaires ; - tout repose sur les épaules du t.a. car il n'a pas de relève contrairement à une PME qui est plus structurée. 	<ul style="list-style-type: none"> - Une PME n'est pas nécessairement mieux gérée qu'un t.a.
Cas 3	
Région de Montréal	
Oui	Non
2	3
<ul style="list-style-type: none"> - La PME a une structure de capital bien établie, un historique de qualité de gestion tandis que le t.a. est plus sensible aux variations économiques ; - la grosseur de l'entreprise démontre le sérieux de l'entrepreneur. Le t.a. est généralement le stade de démarrage du cycle de vie d'une PME. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le risque est similaire car il est proportionnel à la taille ; - Une PME repose généralement sur un seul individu et il n'a pas vraiment plus de relève.
Cas 4	
Intervenants du siège social	
Oui	Non
4	1
<ul style="list-style-type: none"> - Présence de relève dans une PME ; - PME plus structurée. 	<ul style="list-style-type: none"> - Une PME a un risque d'affaires plus élevé qu'un t.a., un t.a. peut redevenir salarié en tout temps et il a une capacité de générer des revenus plus facilement.

d) Une GE	
Cas 1	
Région de Chaudière-Appalaches	
Oui	Non
4	6
<ul style="list-style-type: none"> - La GE peut continuer l'exploitation de ses activités en cas de problèmes et elle est généralement mieux entourée ; - il existe des programmes pour aider les GE en cas de redressement, elles ont donc un meilleur support ; - la structure d'une PME plus importante et il est plus facile de prévoir et de contrôler ; - la probabilité d'échec pour le t.a. est plus élevée car il gère tout seul. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les montants de financement ne sont pas comparables (GE montant plus élevé) - Ce n'est pas le statut d'entreprise mais les antécédents qui démontre le risque
Cas 2	
Région du Centre-du-Québec	
2	1
<ul style="list-style-type: none"> - La GE est plus structurée, des états financiers vérifiés, des actifs tangibles, un historique et a une meilleure approche pour ses prévisions financières. 	<ul style="list-style-type: none"> - Une GE peut aussi être moins bien gérée et même une GE peut reposer sur quelques individus clés.
Cas 3	
Région de Montréal	
3	2
<ul style="list-style-type: none"> - La GE a une structure de capital bien établie, un historique de qualité de gestion tandis que le t.a. est plus sensible aux variations économiques ; - la grosseur de l'entreprise démontre le sérieux de l'entrepreneur. Le t.a. est généralement le stade de démarrage du cycle de vie d'une GE ; - la GE a de la relève et une structure organisationnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ça ne se compare pas car le financement n'est pas le même (montant de financement des t.a. est petit tandis que les montants de financement des GE est élevé).
Cas 4	
Intervenants du siège social	
Oui	Non
5	0
<ul style="list-style-type: none"> - Une GE a une équipe solide, de la relève, plusieurs contrats, une clientèle diversifiée ; - GE a généralement plusieurs années d'opérations, une capacité plus élevée de générer des revenus, une capacité financière plus élevée ; - structure organisationnelle ; - les institutions financières ont une plus grande expertise pour le financement des PME et des GE. 	

Question 14
 Disposez-vous d'outils pour évaluer :

a) Le risque de crédit	
Cas 1	
Région de Chaudière-Appalaches	
Oui	Non
8	2
- Outils d'évaluations papier (3) - Outils informatiques (4) - Outils « maison » (1)	
Cas 2	
Région du Centre-du-Québec	
Oui	Non
3	0
- Outils informatiques (3) et - Outils d'évaluations papiers (1)	
Cas 3	
Région de Montréal	
Oui	Non
2	3
- Outils informatiques (1) - Outils d'évaluations papiers (1)	
Cas 4	
Intervenants du siège social	
Oui	Non
3	2
- Outils informatiques (3)	
b) Le projet	
Cas 1	
Région de Chaudière-Appalaches	
Oui	Non
1	9
- Ratios de secteur de Dun & Bradstreet	
Cas 2	
Région du Centre-du-Québec	
Oui	Non
1	2
- Outils informatiques	
Cas 3	
Région de Montréal	
Oui	Non
0	5
Cas 4	
Intervenants du siège social	
Oui	Non
1	4
- Outils informatiques	

Question 15

À votre avis, la tarification du financement des travailleurs autonomes sans employé rémunéré est-elle ajustée au risque que représente le financement de cette clientèle ?

Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches		
Oui	Oui et non	Non
6	1	3
<ul style="list-style-type: none"> - Tarification faite selon le montant de financement demandé; - la prime de risque est ajustée selon le risque 	<ul style="list-style-type: none"> - Oui la tarification est ajustée pour les nouvelles solutions de financement conçues pour cette clientèle. – Non pour les produits conçus pour l'ensemble des entreprises car tarification en fonction du montant du financement. 	<ul style="list-style-type: none"> - Même tarification pour tous les types d'entreprises ; - les t.a. sont plus risqués alors la tarification devrait être encore plus élevée surtout au stade de démarrage.
Cas 2 Région du Centre-du-Québec		
Oui	Non	
1	2	
<ul style="list-style-type: none"> - La tarification est évaluée selon le projet peu importe le type d'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Même tarification pour tous les types d'entreprises en fonction du montant de financement demandé. 	
Cas 3 Région de Montréal		
Oui	Non	
1	4	
<ul style="list-style-type: none"> - La tarification est fonction du risque de l'entreprise (montant demandé, domaine d'activité, valeur financière, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Les frais pour couvrir le risque ne sont pas mesurés pour cette clientèle alors c'est la même tarification pour tous les types d'entreprises ; - la tarification est en fonction du montant demandé et non du type de clientèle mais il est possible d'augmenter la tarification si la demande semble plus risquée pour l'institution financière. 	
Cas 4 Intervenants du siège social		
Oui	Non	Ne sait pas
2	2	1
<ul style="list-style-type: none"> - La tarification a été ajustée après une étude sérieuse de cette clientèle ; - la tarification est ajustée en fonction de la cote de risque. 	<ul style="list-style-type: none"> - La tarification est la même que pour les PME ; - À l'heure actuelle on considère les t.a. comme des individus et il est difficile de tracer la frontière entre le financement aux entreprises et le financement aux particuliers. 	

Question 16

À votre avis, quel réseau de distribution est le plus approprié pour le financement des travailleurs autonomes sans employé rémunéré ?

	Cas 1 Région de Chaudière- Appalaches	Cas 2 Région de Centre-du- Québec	Cas 3 Région de Montréal	Cas 4 Intervenants du siège social
Financement aux entreprises	3		2	3
Financement aux particuliers	3		2	
Financement par les cies de C/C	4	2	1	2
Autres		Financement aux entreprises par les institutions financières, les CLD, la SADC et autres organismes gouvernementaux		

Questions 17 et 18

Selon vous, le pourcentage d'acceptation et de refus des demandes de financement que vous avez traitées pour un travailleur autonome sans employé rémunéré représente ?

Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
% d'acceptation	33	60	30	80	95	20	90	50	80	10
% de refus	33	40	70	20	5	Impossible de répondre	5	50	20	90

Cas 2 Région du Centre-du-Québec			
	A	B	C
% d'acceptation	85	20	60
% de refus	15	50	40

Cas 3 Région de Montréal					
	A	B	C	D	E
% d'acceptation	80	35	33	80	50
% de refus	20	65	66	20	50

Cas 4 Intervenants du siège social					
	A	B	C	D	E
% d'acceptation	60	25	25	80	60
% de refus	25	25	25	20	40

Questions 19 et 20

La décision finale d'accepter et de refuser la demande est-elle conforme à votre première impression ?

Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Acceptation conforme à la première impression	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Refus conforme à la première impression	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Cas 2 Région du Centre-du-Québec			
	A	B	C
Acceptation conforme à la première impression	Oui	Oui	Oui
Refus conforme à la première impression	Non	Oui	Oui

Cas 3 Région de Montréal					
	A	B	C	D	E
Acceptation conforme à la première impression	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Refus conforme à la première impression	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Cas 4 Intervenants du siège social					
	A	B	C	D	E
Acceptation conforme à la première impression	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Refus conforme à la première impression	Non	Oui	Oui	Non	Non

Questions 21 et 22

Généralement, quelles sont en ordre d'importance, les raisons de refus d'une demande de financement et quelles seraient, en ordre d'importance, les situations qui permettraient de réévaluer la demande suite à un refus ?

	Raisons de refus	Situations de réévaluation
Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité de remboursement insuffisante (n=6) - Capacité d'injection et de réinjection insuffisantes (n=6) - Absence ou insuffisance de garanties à offrir (n=4) - Mauvais antécédents de crédits (n=5) - Capacité de gestion non démontrée (n=3) - Projet non viable ou manque de réalisme (n=6) - Secteur d'activité (bars, restauration, coiffures concurrence en place) (n=3) - Faible valeur nette du t.a. (n=1) - t.a. ne veut pas fournir documentation (ex. : rapport d'impôt) (n=1) - pas assez de contrats (n=1) 	<ul style="list-style-type: none"> - Réévaluation du projet (réalisme des informations, nouvelle analyse par un organisme ou un professionnel, étude de marché, meilleures prévisions financières, meilleur plan d'affaires) (n=5) - Amélioration de l'historique d'affaires, des antécédents de crédit dans le temps ou du bilan personnel (n=3) - Mise de fonds supplémentaire par le t.a. ou par une tierce personne (n=4) - Amélioration de la capacité de remboursement (n=1) - Garanties additionnelles à offrir (n=3) - États financiers révisés (n=1) - Suivre une formation en administration (n=1) - s'entourer de personnes compétentes (n=2) - Nouvelles informations non connues lors de l'analyse (n=1)
Cas 2 Région du Centre-du-Québec	<ul style="list-style-type: none"> - Viabilité et réalisme du projet (n=2) - Mise de fonds et capacité d'injection insuffisantes (n=3) - Mauvais antécédents de crédit (n=3) - Faible valeur nette personnelle du t.a. (n=2) - Manque d'expérience du t.a. (n=1) 	<ul style="list-style-type: none"> - Garanties additionnelles à offrir (n=2) - Réévaluation du projet par le t.a. et du besoin de financement (n=3) - Mise de fonds supplémentaires (n=1) - Nouvelles informations non connues lors de l'analyse (n=1)

<p>Cas 3 Région de Montréal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mauvais antécédents de crédit (n=3) - références de crédit insuffisantes (n=1) - Capacité de remboursement insuffisante (n=1) - aucun historique de revenu (n=1) - Absence ou insuffisance de garanties à offrir (n=1) - Capacité d'injection insuffisante (n=1) - valeur financière faible ou négative (n=3) - Manque d'expérience et ne maîtrise pas son projet (n=3) - Secteur d'activité (bars, restauration, coiffures) (n=2) - États financiers présentés de mauvaises qualités (n=1) 	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration des états financiers dans le temps (n=2) - Obtention d'un contrat (n=1) - Amélioration ou ajout des garanties offertes (n=4) - Mauvaise interprétation de l'information donnée par le t.a. (n=1) - Réévaluation du projet (n=1) - Amélioration de la valeur personnelle dans le temps (n=1) - Erreur sur le bureau de crédit (n=1) - Mise de fonds supplémentaires (n=1) - Amélioration de la gestion des affaires dans le temps (n=1)
<p>Cas 4 Intervenants du siège social</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité de remboursement insuffisante (n=3) - Mauvais antécédents de crédit (n=2) - T.a. en démarrage ou avec peu d'historique (n=1) - Le marché non favorable au projet (n=1) - Capacité d'injection insuffisante (n=2) - Expérience et expertise du t.a. (n=4) - Prévisions financières non réalistes (n=1) - Insuffisance de contrats (n=1) - Faible valeur financière du t.a. ou de l'entreprise (n=1) - Projet non viable (n=1) - Absence ou insuffisance de garanties à offrir (n=1) 	<ul style="list-style-type: none"> - Association du t.a. avec un coach ou un professionnel (n=3) - Amélioration ou ajout des garanties offertes (n=1) - Étude de marché qui démontre le potentiel du projet (n=1) - Amélioration de l'historique d'affaires dans le temps (n=1) - Ajout d'une caution (n=1) - Mise de fonds supplémentaire (n=2) - Obtention de nouveaux contrats (n=1)

Questions 23 et 24

Suite à un refus, quel est le pourcentage des demandes qui sont réévaluées et quel est le pourcentage des demandes acceptées après une réévaluation ?

Cas 1 Région de Chaudière-Appalaches											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	Moyenne (en %)
% de réévaluation	7,5	25	50	20	3,5	5	10	10	2	5	14
% d'acceptation après réévaluation	50	5	20	50	Très difficile à évaluer	50	20	50	5	1	25

Cas 2 Région du Centre-du-Québec				
	A	B	C	Moyenne (en %)
% de réévaluation	5	10	15	10
% d'acceptation après réévaluation	25	50	20	32

Cas 3 Région de Montréal						
	A	B	C	D	E	Moyenne (en %)
% de réévaluation	5	2	10	10	0	5
% d'acceptation après réévaluation	20	100	20	7,5	0	30

Cas 4 Intervenants du siège social						
	A	B	C	D	E	Moyenne (%)
% de réévaluation	2	5	0	10	5	4
% d'acceptation après réévaluation	50	50	0	10	10	24