

La satisfaction de la PME dans sa relation avec la banque : essai de modélisation

The satisfaction of SME in its relationship with the bank: attempt of modelization

Abdenbi DAHRI

Docteur en Economie & Gestion

FSJES Université Sidi Mohammed Ben Abdellah, Fès

Abdenbi.dahri@usmba.ac.ma

Résumé :

La relation avec la banque fait partie des relations complexes que doivent gérer les PME dans le cadre de leur quotidien. Le présent travail est un essai de modélisation de ladite relation.

Basé sur une étude de cas et des entrevues avec les responsables d'une PME et les chargés d'affaires des banques partenaires, il fait ressortir des hypothèses de recherche pouvant expliquer la satisfaction de la PME dans le cadre de sa relation avec la banque.

Mots-clés : PME ; banque ; relation ; satisfaction ; financement

Abstract :

The relationship with the bank is part of the complex relationships that SMEs must manage in their daily lives. The present study is an attempt of modelization of this relationship.

Based on a case study and interviews with SME managers and partner bank managers, it highlights research hypotheses that can explain the satisfaction of SMEs in its relationship with the bank.

Keywords: SME, bank, relationship, satisfaction, funding

Introduction

Parmi les moyens de financement qui s'offrent à la petite et moyenne entreprise (PME), le crédit bancaire constitue une des sources les plus utilisées.

Le financement des PME a fait l'objet de plusieurs études. Plus particulièrement, la relation banque-PME a été appréhendée sous plusieurs angles. Toutefois, l'examen de la littérature traitant le thème démontre la dominance des études à caractère descriptif, prescriptif et normatif.

La présente recherche est un essai d'exploration de la relation banque-pme dans une optique de définition des facteurs influençant la qualité de ladite relation. En d'autres termes, c'est une tentative d'apporter des éléments de réponse au questionnement suivant : Quels sont facteurs explicatifs de la satisfaction d'une PME dans le cadre de sa relation avec une banque partenaire ?

Pour ce faire, nous allons dans un premier lieu présenter une esquisse brève des travaux de recherche traitant de la relation banque-PME. Ensuite, nous présenterons nos choix méthodologiques avant de présenter l'entreprise objet de l'étude. Enfin nous présenterons et analyserons les résultats de la recherche.

1. La relation banque-PME dans la littérature ¹

L'importance de la PME en tant qu'objet d'étude n'est plus à démontrer. En effet, les PME privées dont le nombre total représente en règle générale plus de 95 % du tissu économique, hors secteur agricole, constituent source essentielle d'emplois et génèrent des recettes importantes tant à l'intérieur qu'à l'exportation aussi bien dans les pays de l'OCDE comme dans les pays en transition et en développement. À l'évidence, une hausse de la compétitivité des PME ne pourrait que contribuer au développement économique et à la réduction de la pauvreté (OCDE, 2004).

Au Maroc, conscient de l'importance que revêt la PME, le législateur lui a dédié à part entière une loi, à savoir la loi 53-00 formant charte de la PME. Il convient signaler que la charte retient des critères purement quantitatifs pour définir la PME. En effet, l'article premier de ladite loi considère la PME comme une entreprise gérée et/ou administrée directement par les personnes physiques qui en sont les propriétaires, copropriétaires ou actionnaires et qui n'est pas détenue à plus de 25% du capital ou des droits de vote par une entreprise, ou

¹ Nous ne prétendons pas ici de faire un bilan exhaustif de la littérature. Nous nous contenterons de passer en revue les travaux devant servir notre problématique de recherche.

conjointement par plusieurs entreprises, ne correspondant pas à la définition de la PPME. Ce seuil peut, toutefois, être dépassé lorsque l'entreprise est détenue par des fonds collectifs d'investissement, des sociétés d'investissement en capital, des organismes de capital risque, des organismes financiers habilités à faire appel à l'épargne publique, à condition que ceux-ci n'exercent, à titre individuel ou conjointement, aucun contrôle sur l'entreprise. Par ailleurs, afin d'être qualifiée de PME, l'entreprise doit respecter deux autres conditions : 1) avoir un effectif permanent ne dépassant pas 200 personnes ; 2) avoir réalisé au cours des deux derniers exercices, soit un chiffre d'affaires hors taxes inférieur à 75 millions de dirhams, soit un total de bilan inférieur à 50 millions de dirhams.

Hatch et Wynant (1991) ont avancé que l'insatisfaction des PME, dans le cadre de leurs relations avec les banques, est justifiée par plusieurs raisons :

- les banques exigent souvent des garanties excessives induites par une sous-estimation des gains futurs de l'entreprise ;
- les banques facturent des commissions et taux d'intérêt excessifs sans
- les banques n'avancent pas suffisamment de fonds,
- les banquiers ne sont pas disposés à offrir des conseils de gestion générale ou en sont incapables,
- le taux de rotation des chargés d'affaires nuit à la qualité des relations entre l'entreprise et sa banque
- les banquiers peuvent faire preuve d'arrogance lorsqu'ils refusent une demande de prêt.

Quoique l'étude de Hatch et Wynant soit relativement ancienne, elle demeure toujours d'actualité. En effet, des études récentes, comme celle de Abbes (2014), corroborent la quasi-totalité de ces constats. Ces études nous confortent dans l'idée que la satisfaction d'une PME dans le cadre de sa relation avec la banque trouve sa raison d'être dans **l'accès de la PME au financement bancaire à moindre coût et sans garanties excessives.**

2. Choix méthodologiques

L'approche de recherche sélectionnée afin de collecter et analyser les données pouvant servir la problématique posée est celle de l'étude de cas. Roy (2003) définit l'étude de cas comme étant « *une approche de recherche empirique qui consiste à enquêter sur un phénomène, un événement, un groupe ou un ensemble d'individus, sélectionné de façon non aléatoire, afin d'en tirer une description précise et une interprétation qui dépasse ses bornes* ». Dans le même ordre d'idées, Yin (2003) considère que l'étude de cas est « *une enquête empirique qui*

étudie un phénomène contemporain dans son contexte de vie réelle, où les limites entre le phénomène et le contexte ne sont pas nettement évidentes, et dans lequel des sources d'informations multiples sont utilisées». De son côté, Hamel (1997) observe que l'étude de cas consiste « à rapporter un événement à son contexte et à le considérer sous cet aspect pour voir comment il s'y manifeste et se développe».

L'étude de cas se distingue donc de l'approche par échantillonnage par le fait que la sélection des sujets obéit à d'autres critères autres que la représentativité statistique. De même, à la différence des études quantitatives, l'étude de cas a la particularité de se concentrer sur un nombre limité de sujets, dans l'objectif précis d'approfondir la compréhension d'un phénomène social. Ainsi, à l'aide d'un très grand nombre d'informations et d'observations sur les sujets étudiés et sur les multiples dimensions contextuelles, la force principale de l'étude de cas réside dans sa capacité à appréhender des réalités nouvelles, ou à tout le moins, peu étudiées dans la littérature. Elle présente également l'avantage indéniable de « rendre compte de facteurs difficilement mesurables dans le cadre d'études quantitatives par échantillon » (Roy, 2003) dans la mesure où elle permet de situer les cas étudiés à l'intérieur de leur contexte historique et géographique.

Comme toute approche méthodologique, l'étude de cas fait l'objet de certaines critiques cherchant principalement à remettre en question sa validité interne et externe. D'une part, certains affirment que l'étude de cas offre beaucoup de liberté au chercheur, ce qui risque d'entraîner de fait une déformation des résultats obtenus. D'autre part, on lui reproche également de sélectionner les cas étudiés de manière non-représentative de l'ensemble, ne permettant pas la généralisation des résultats. A l'encontre de ces critiques, il est possible d'avancer plusieurs arguments venant démontrer le caractère rigoureux de la démarche scientifique associée à l'étude de cas. Ainsi, à la critique adressée au sujet de la validité externe, il convient de répondre que l'objectif de l'étude de cas n'est pas de généraliser les résultats obtenus auprès d'un échantillon, mais bien de mettre en lumière un phénomène social présentant un intérêt scientifique indéniable. En effet, comme le précise Yin (2003), « l'étude de cas, comme l'expérimentation, ne représente pas un « échantillon », et l'objectif du chercheur est d'étendre et de généraliser théories (généralisation analytique) et non pas d'énumérer les fréquences de (généralisation statistique) ». L'étude de cas ne poursuit donc pas la représentativité au plan statistique, mais cherche à apporter un éclairage nouveau et approfondi sur une problématique nouvelle susceptible d'intéresser tant la communauté scientifique que générale.

Par ailleurs, la triangulation des données s'avère une méthode efficace pour remédier à la faiblesse de la validité interne de l'étude de cas. La triangulation des données consiste à multiplier ses méthodes et/ou ses sources de mesure afin « *de combler les lacunes ou biais de chacune des méthodes ou des sources d'information dont le chercheur fera usage* » (Roy, 2003). De même, la triangulation présente l'avantage de placer l'objet d'étude sous « *le feu d'éclairages différents dans l'espoir de lui donner tout son relief* » (Hamel, 1997). Ainsi, en multipliant les sources d'information utilisées pour analyser le(s) cas, le chercheur renforce la richesse de son analyse et réduit conséquemment l'influence de ses biais personnels.

Yin (2003) estime que le cas unique peut être assimilé à l'expérimentation. Conséquemment, les raisons d'étudier un cas unique sont celles motivant l'expérimentation. Il distingue cinq situations dans lesquelles le recours au cas unique est justifié : 1) Le chercheur souhaite tester une théorie existante soit pour la confirmer, la remettre en cause ou la compléter; 2) Le cas étudié présente un caractère extrême ou unique résultant de la rareté du phénomène étudié; 3) Le cas étudié est "typique" ou "représentatif". On suppose alors que les résultats renseignent sur un comportement typique ; 4) Le cas étudié permet de révéler un phénomène qui n'est pas rare mais qui était jusque-là inaccessible à la communauté scientifique; 5) Une étude longitudinale où l'on étudie le cas au moins à deux moments dans le temps.

Au vu des situations précitées, nous étudierons un cas unique puisque l'entreprise objet de l'étude présente une spécificité très rare. En effet, aucune de ses lignes de crédit bancaire n'est couverte par une garantie. Par ailleurs, nous optons pour une triangulation des données moyennant des entretiens semi-dirigés avec le chef comptable, le responsable financier et le directeur général et les chargés d'affaires auprès des banques partenaires de l'entreprise. Nous reprendrons l'essentiel du verbatim de nos entrevues.

3. Présentation du cas étudié

Initialement fondée en 1980 pour fabriquer les accessoires du mécanisme pour volets roulants, l'entreprise a développé en 1986 son activité pour s'étendre à la quincaillerie à travers sa propre marque qui s'est faite rapidement une place sur le marché grâce à un souci permanent de la qualité des produits, lequel souci s'est exprimé, notamment, par l'intégration de nouvelles techniques de fabrication dont une chaîne de peinture.

En 1995, l'activité de l'entreprise a connu un nouveau saut en intégrant dans sa gamme de produits les moteurs tubulaires pour volets roulants en partenariat avec un fabricant français.

En 2003, l'entreprise lance une nouvelle activité de négoce à travers des articles

complémentaires notamment les moteurs et les accessoires du mécanisme.

En 2004 et dans la même logique de développement de sa gamme de produits, l'entreprise se lance dans la fabrication des lames et tabliers en aluminium avec mousse ou extrudés qu'elle commercialise sous sa propre marque.

En 2007, l'entreprise renforce sa gamme quincaillerie par l'intégration de nouveaux articles et produits notamment : visserie, boulonnerie et cadenas, et lance une nouvelle marque pour tablier extrudé.

En 2009, le management de l'entreprise décide de se recentrer sur l'activité des volets roulants et cède donc sa branche quincaillerie à une société dont la structure de capital comprend les mêmes associés que ceux de l'entreprise étudiée.

En 2012, l'entreprise étend ses activités vers le logement social moyennant les tabliers PVC et les caissons. A la fin de la même année et pour faire face à la baisse de régime du marché local, une entité dédiée à l'export a été créée.

En 2013, l'entreprise crée un showroom où sont exposés la gamme des produits de l'entreprise et ce pour des fins de ciblage des clients particuliers. En effet, jusqu'à cette date, l'entreprise ciblait uniquement les installateurs et les revendeurs.

L'entreprise traite actuellement avec deux banques partenaires, à savoir la Banque Marocaine pour le Commerce Extérieur et AttijariWafa Bank. Ses lignes de crédit comprennent la facilité de caisse, l'escompte papier commercial, les crédits documentaires², le refinancement des importations, le change à terme, les obligations cautionnées et le crédit d'enlèvement des marchandises à l'importation.

En termes de conditions bancaires appliquées à l'entreprise par les banques partenaires, la facilité de la caisse et l'escompte papier commercial sont rémunérés à un taux de 5% l'an. Concernant les opérations à l'international (crédits documentaires, virements, remise documentaires, etc.), l'entreprise bénéficie d'un abattement de 75% par rapport au standard bancaire. Par ailleurs, le refinancement à l'international est rémunéré au LIBOR³+1%. Enfin, la société a pu négocier des dates de valeurs égales aux dates d'opérations (ou date d'échéance pour les remises des effets à l'encaissement) pour la quasi-totalité de ses mouvements bancaires.

² La lettre de crédit (aussi appelé accreditif, L/C, crédit documentaire ou « crédoc ») est un document prouvant un engagement de paiement souscrit par la banque d'un importateur vis-à-vis d'un exportateur

³ Le London Interbank Offered Rate (LIBOR) est un taux d'intérêt de référence du marché monétaire interbancaire à Londres. Il est publié chaque jour à 11h par l'Association des Banques Anglaises (British Bankers Association). Il est déterminé pour de nombreuses devises telles la livre sterling, le dollar, l'Euro, etc. Son calcul permet de déterminer la solvabilité d'un échantillon de banques dans le monde

4. Présentation et interprétation des résultats

La question de départ de tous nos entretiens semi-dirigés a été de savoir quels sont, d'après nos informants, les facteurs les plus déterminants pris en considération pour la définition des conditions de gestion des comptes de la société auprès des banques partenaires.

Nos échanges avec les responsables de la société et les chargés de la société nous confortent dans l'idée de structurer les résultats en deux volets.

4.1. Facteurs inhérents à la relation

Un des éléments qui sont revenus dans tous nos entretiens était l'ancienneté de l'entreprise et de ses relations avec les banques partenaires. En effet, comme l'avance le directeur général : *« nous sommes présents sur le marché depuis plus de 35 ans. Nous sommes en relation avec nos deux banques depuis 1980. Avec AWB, nous avons même vécu la fusion entre la banque commerciale du Maroc et Wafabank, donc nous nous connaissons très bien »*. Cette affirmation est corroborée par le chargé d'affaires BMCE : *« je suis chez la BMCE depuis 10 ans et la société entretenait déjà bien avant mon arrivée de bonnes relations avec la BMCE »*.

Hypothèse 1 : La satisfaction de l'entreprise dans le cadre sa relation avec la banque partenaire serait associée positivement à la durée d'ancienneté de la relation.

Un autre élément important a été soulevé par les responsables de l'entreprise. Il s'agit en effet de la stabilité des interlocuteurs auprès des centres d'affaires. Comme l'affirme le responsable financier affirme que *« nous avons le même chargé d'affaires au niveau de la BMCE depuis à peu près 10 ans. Pour ce qui est de AWB, je crois que la personne en charge de notre dossier est là depuis pratiquement plus de 5 ans. Ceci leur permet de maîtriser les données relatives à notre société et facilite la réponse à nos besoins. Il faut le reconnaître, des fois ils anticipent ces besoins »*.

Hypothèse 2 : La satisfaction de l'entreprise dans le cadre sa relation avec la banque partenaire serait liée positivement à la durée d'ancienneté du gestionnaire du compte.

Par ailleurs, pour mieux entretenir la relation avec ses banques partenaires, des réunions sont organisées, avec chacune des deux banques, au moins une fois par an afin de présenter les résultats annuels aux banquiers. En effet, comme l'avance le directeur général *« chaque année, vers mi-juin nous organisons dans nos locaux des réunions avec les chargés d'affaires et des responsables des centres d'affaires afin de leur exposer nos résultats de l'exercice écoulé et nos prévisions pour l'exercice en cours. Il est également question de*

renégocier les lignes de crédit et éventuellement les conditions bancaires. A ceci s'ajoute d'autres réunions en cas de besoin ». Cette affirmation est confirmée par les chargés d'affaires des deux banques pour qui « cette réunion annuelle permet d'avoir des idées claires sur la situation présente et future de la société ».

Hypothèse 3 : Une bonne communication avec la banque autour de la situation de l'entreprise et de ses projections dans l'avenir contribuerait à sa satisfaction quant à sa relation avec la banque.

Dans une autre veine, l'entreprise met en concurrence les deux banques partenaires pour améliorer les conditions bancaires. En effet, le responsable financier affirme que « *quand vous traitez avec deux ou plusieurs banques, il est facile de les mettre en concurrence. Cherchant à avoir le grand lot du volume de nos opérations, chacune d'elles essaye de proposer des conditions plus avantageuses que l'autre. Ceci nous permet de réaliser des économies en termes de commissions et frais financiers. Mieux encore, il nous arrive de solliciter d'autres banques et si on parvient à décrocher des conditions moins onéreuses que celles appliquées par nos banques partenaires, on leur demande de s'aligner ».*

Hypothèse 4 : Plus l'entreprise traite avec plusieurs banques, plus elle serait satisfaite dans le cadre de sa relation avec lesdites banques.

4.2. Facteurs relatifs à la PME

Que ce soit dans les négociations des lignes de crédit ou des conditions bancaires (commissions et agios), un des arguments les plus avancés par nos interlocuteurs est l'appartenance de la société à un groupe. En effet, le directeur général affirme « *nous faisons partie d'un groupe de sociétés, enfin ça ne veut pas dire que nous sommes organisés en holding mais les associés de l'entreprise sont également les associés de plusieurs autres PME opérant dans des secteurs divers comme le BTP, l'immobilier, les services et il va sans dire que ça valorise notre capacité de négociation avec les banques. Il nous arrive même lors des réunions annuelles avec nos banques de traiter les dossiers de plusieurs sociétés du groupe ».* Les chargés d'affaires confirment ces propos. Pour ne citer que l'un d'eux, il avance « *ça va de soi que c'est un facteur pris en compte, si l'on perd une société du groupe, il y'a un énorme risque pour qu'on perde les autres ».*

Hypothèse 5 : L'appartenance de la PME à un groupe favoriserait sa satisfaction dans le cadre de sa relation avec la banque.

Par ailleurs, un autre élément mis en avant pour expliquer les conditions favorables dont jouit

l'entreprise n'est autre que sa structure financière. Dans ce sens, le chef comptable affirme : « nous suivons de très bien certains ratios. Une lecture simple de nos bilans des derniers exercices permet de s'apercevoir que le ratio fonds propres/total du bilan dépasse toujours les 40%. Il en va de même pour le ratio dettes bancaires/fonds propres qui est toujours à un niveau inférieur à un. Outre les capitaux propres proprement dit, nous avons des comptes courants d'associés créditeurs importants qui sont pratiquement bloqués. Il arrive même que pour ne pas nuire à nos équilibres financiers, nous ne distribuons pas de dividendes. Lors de plusieurs exercices, nous avons mis tous nos bénéfices en réserves. D'autant plus, nous disposons d'un patrimoine important en termes surtout de matériel. Personnellement, je vois mal une banque financier une entreprise créée moyennant une domiciliation auprès d'une autre». Ces affirmations sont reprises en d'autres termes par un chargé d'affaires : « en tant que banque, nous refusons de financer une insuffisance chronique en fonds propres. Nous exigeons souvent que les associés prennent un risque supérieur ou égal à celui que nous prenons »

Hypothèse 6 : Plus la structure financière de la PME est saine, plus elle serait satisfaite dans le cadre de sa relation avec lesdites banques.

La fiabilité des informations comptables de l'entreprise est avancée également comme argument pour justifier la bonne relation qu'elle entretient avec les deux banques partenaires. Dans cette veine, le responsable financier considère que « certains affirment que dans la réalité il faut savoir distinguer trois bilans surtout quand il s'agit de PME : un bilan réel, un bilan destiné aux banques et un autre destiné au fisc. A notre propre initiative, quand on remet le bilan annuel aux banques, on leur remet un bilan homologué par les services de la direction générale des impôts. Ça leur permet au moins de s'assurer que le bilan qu'ils ont entre leurs mains est le même que celui déposé auprès du fisc. Et comme nous sommes une SARL dont le chiffre d'affaires dépasse les 50 millions de dirhams, nous sommes dans l'obligation d'avoir un commissaire aux comptes. Parmi les documents que nous remettons aux banques, il y'a aussi le rapport du commissaire aux comptes. Vous savez, il y'a quelques années, avant de mettre en place un système de comptabilité analytique, nos opérations d'inventaire des stocks ont connu quelques incidents notamment en termes d'évaluation, ce qui a fait que le commissaire aux comptes a émis des réserves sur la valeur des stocks. Il faut dire que nous avons constaté une certaine réticence de la part de nos banques surtout en matière d'autorisation des dépassements des lignes négociées... A notre propre initiative également, nous communiquons aux banques le détail de certains postes importants du bilan

comme le poste clients et le poste fournisseurs, tout ceci pour faire preuve de clarté ». Ces propos sont corroborés dans l'essentiel par le chef comptable et les chargés d'affaires. Un des chargés d'affaire nous a par ailleurs affirmé « vous savez c'est important d'avoir des bilans facilement lisibles et cohérents. Il m'arrive des fois de recevoir des bilans de certains clients et quand je vais sur colonne réservée au bilan et au compte de produits et de charges à l'exercice précédent, je m'aperçois que ça ne concorde pas avec l'exercice précédent ».

Hypothèse 7 : la certification sans réserves des comptes et la clarté de l'information comptable de la PME contribueraient à sa satisfaction dans le cadre de sa relation avec la banque.

L'aspect compétences des ressources humaines de l'entreprise a été également mis en avant par le directeur général. En effet, il affirme : *« nous ne serons jamais parvenus à ces conditions satisfaisantes avec nos banques si on s'est pas doté de ressources humaines dans notre service financier connaissant la finance d'entreprise. Loin de là l'idée de me vanter, il y'a des PME qui croient encore qu'ils ne peuvent pas des conditions bancaires. Pire encore, il y'en a qui savent pas que les intérêts sur comptes courants sont calculés à base des dates de valeur. Nous en faisons partie aussi lors des premières années de création mais nous avons fini par apprendre »*

Hypothèse 8 : Les compétences des ressources humaines de la PME dans le domaine financier et bancaire contribueraient à sa satisfaction dans le cadre de sa relation avec la banque

Conclusion

A travers une étude de cas avec une PME dont les responsables ont exprimé une complète satisfaction de leur relation avec les banques partenaires, nous avons essayé d'extraire des hypothèses pouvant servir à la construction d'un modèle de satisfaction de la PME dans le cadre de sa relation avec la banque.

Notre présent travail ouvre sur une autre piste de recherche. Il conviendra d'élaborer un instrument de mesure permettant de mesurer d'une part la satisfaction d'une PME dans une telle relation. En effet, nous avons souligné, compte tenu de la littérature traitant du sujet, que nous considérons comme satisfaite une PME ayant accès au financement bancaire à moindre coût et sans garanties excessives. Toute la question serait alors de savoir comment quantifier ces éléments pour pouvoir les mesurer. Il en va de même pour certains aspects des hypothèses formulées. Ainsi, à titre d'exemple, il faudra trouver un moyen permettant de quantifier la

clarté de l'information comptable et la certification des comptes et qu'en sera-t-il d'une PME non soumise à l'obligation du commissariat aux comptes.

Une fois ces questions d'ordre méthodologique résolues, il s'imposera de réaliser une étude quantitative couvrant un large éventail des PME pour pouvoir tester les hypothèses formulées chacune prise isolément ainsi que le modèle dans son ensemble.

Références bibliographiques

Abbes, S. M. (2014) . La qualité de la relation banque-PME : Analyse discriminante d'un point de vue PME. International Conference on Business, Economics, Marketing & Management Research (BEMM'13). Volume Book: Economics & Strategic Management of Business Process (ESMB). Vol 2. : pages 179-184

Hamel, G. (1997). Etude de cas en sciences sociales. Montréal-Paris : Les Éditions l'Harmattan. 124 pp. Collection « Outils de recherche » : pages 15, 96

Hatch, J., Wynant, L. (1991). Les banques et les PME emprunteuses : des relations complexes". Le banquier, n° 018-4, juillet - août, 1991 : page 25

OCDE. (2015), New Approaches to SME and Entrepreneurship Financing: Broadening the Range of Instruments. Rapports de l'OCDE : page 6

OCDE. (2004), « Chapitre 1 : Caractéristiques et importance des PME », Revue de l'OCDE sur le développement 2004/2 (no 5), p. 37-46 : page 38

Roy, S. N. (2003). L'étude de cas. Dans B. Gauthier (Éd.), Recherche sociale de la problématique à la collecte de données (5^e éd., pp. 199-225). Québec : Presses de l'Université du Québec : page 207

Yin, R.K., (2003). Case Study Research. Design and Methods, 3rd edition. Thousand Oaks (Calif.) : Sage Publications : pages 10-14