

# Financement des PME

— SÉRIE DE RAPPORTS DE RECHERCHE —

Rapport n° 3 : Évaluation des services bancaires offerts aux PME

**FCEI**

En affaires  
pour vos affaires<sup>MC</sup>



JANVIER 2024

### Comment citer le rapport :

AUGER, Michelle et MATCHETT, Taylor  
ÉVALUATION DES SERVICES BANCAIRES OFFERTS AUX PME  
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI)  
Janvier 2024

Cette publication est aussi disponible sur la page [feci.ca/recherche](https://feci.ca/recherche).

This publication is also available in English at [cfib.ca/research](https://cfib.ca/research) under the title *A small business rating of their banking services*.

Sauf indication contraire, l'information contenue dans ce rapport peut être reproduite à volonté, sans frais et sans autre autorisation requise de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI), pourvu que : 1) les mesures nécessaires soient prises pour assurer l'exactitude de l'information reproduite; 2) la FCEI soit citée comme la source de l'information; 3) la reproduction ne soit pas présentée comme une version officielle ou approuvée par la FCEI. Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information dans ce rapport à des fins commerciales, communiquez avec nous à l'adresse [recherche@feci.ca](mailto:recherche@feci.ca).

### Série de rapports de recherche - Financement des PME

Ce rapport est le *troisième* de la série produite en 2023-2024 par la FCEI sur les services bancaires aux PME, intitulée *Financement des PME*.

- Le *premier*<sup>i</sup> portait sur la répartition du marché canadien des PME entre les grandes institutions financières. Il a révélé que la Banque Royale du Canada (RBC) détenait la plus grande part du marché, alors que d'autres institutions dominaient auprès des entreprises d'une certaine taille ou d'un secteur en particulier.
- Le *deuxième* rapport<sup>ii</sup> dressait un portrait complet des tendances et difficultés relatives au financement des PME pour les trois dernières années. Deux constats s'en dégagèrent : la demande pour du financement a beaucoup augmenté au cours des trois dernières années et une majorité de petits entrepreneurs à la recherche de financement devaient fournir une garantie personnelle pour obtenir l'approbation de la banque.

Les rapports de cette série sont accessibles sur la page [Série de rapports de recherche - Financement des PME](#).

# Table des matières



Introduction _____	2
Méthode utilisée pour produire le rapport _____	3
Note globale _____	4
Financement _____	10
Frais _____	12
Directeurs de comptes _____	15
Services _____	17
Qualité des services offerts aux PME pendant la pandémie ____	19
Conclusions et recommandations _____	21
Annexe 1 : méthodologie _____	24
Notes de fin _____	26

## Faits saillants



- Selon le dernier classement des institutions financières réalisé par la FCEI, les coopératives d'épargne et de crédit (CEC) ont obtenu la note globale la plus élevée à l'égard des services bancaires aux PME.
- La Banque Royale a le plus fortement progressé par rapport à son classement en 2019, passant du neuvième au quatrième rang, ce qui la place en tête des cinq grandes banques pour les PME.
- Il est assez inquiétant de voir qu'entre 2019 et 2022 la meilleure note globale a baissé sous la barre des 6,0, sur une échelle de 10,0. On peut donc supposer que même les PME clientes des institutions les mieux notées ne sont pas pleinement satisfaites des services qu'elles obtiennent.
- Les relations bancaires ont aussi souffert de la pandémie.
  - ATB Financial est passée du 2<sup>e</sup> rang en 2019 au 9<sup>e</sup> en 2022. Beaucoup de PME ont estimé qu'ATB est restée plutôt sourde aux problèmes et aux besoins des entreprises durant la pandémie.
  - C'est dans les secteurs frappés le plus durement - hébergement/restauration; services sociaux; arts, loisirs et information - qu'on note la plus grande insatisfaction globale à l'égard des services offerts par les institutions financières.
- Pour le financement, en 2022, les notes ont légèrement augmenté pour la majorité des banques ou sont restées relativement proches de celles de 2019.
- Les charges et frais bancaires peuvent avoir d'importantes conséquences sur le résultat financier des PME. Il est urgent que s'élargisse l'éventail des fournisseurs de services financiers pouvant offrir aux propriétaires d'entreprise des options efficaces et abordables pour transférer et déposer des fonds rapidement.
  - Les coopératives d'épargne et de crédit maintiennent la note la plus élevée pour leurs frais bancaires.
- Les PME établies dans les petites villes obtiennent généralement de meilleurs services, les institutions financières pouvant cultiver des relations étroites et personnalisées avec leurs clients, ce qui n'est pas le cas des banques dans les grands centres urbains.



## Introduction

Les PME ont besoin des services financiers fournis par leur banque, et le soutien qu'elles obtiennent peut avoir de grandes répercussions sur leurs activités courantes. C'est dans cette optique que les banques canadiennes offrent toute une gamme de produits et services conçus spécialement pour les petites et moyennes entreprises (PME). Cela dit, la qualité des produits et services offerts aux petits entrepreneurs varie d'une institution à l'autre et dépend souvent de la taille et des besoins des PME.

Parce que les services bancaires et financiers sont essentiels à la réussite des PME, il est important de mesurer et de comprendre la performance des institutions financières. C'est pourquoi la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) évalue la qualité des services et du soutien que fournissent les banques canadiennes aux PME du pays depuis des décennies.

Le présent rapport est le cinquième que la FCEI publie depuis 2010<sup>iii</sup> sur la performance des banques canadiennes dans leurs interactions avec les PME.

Fondé sur les commentaires des PME, il dresse un portrait des principaux services bancaires des institutions financières au pays. Il utilise les résultats pour noter les banques et les classer. Il formule ensuite des recommandations à l'intention des banques et des gouvernements qui

visent à améliorer l'expérience bancaire des PME. Nouveauté : le présent rapport comprend une analyse provinciale, régionale et sectorielle du niveau de satisfaction des propriétaires de PME à l'égard des institutions financières du Canada. Notons que les résultats pour la HSBC ont été exclus de cette analyse en raison de la petite taille des échantillons.

Autre élément particulier de ce rapport : il comprend une analyse de la réponse des banques aux répercussions de la pandémie. Les banques canadiennes ont joué un rôle central dans le soutien aux PME pendant la crise sanitaire avec diverses formes d'aide et de conseils financiers ainsi que des ressources pour les aider à surmonter la tempête. Parce que l'aide et le soutien variaient d'une institution à l'autre, le rapport évalue individuellement la réponse de chaque banque à la pandémie.

Le rapport présentant les réussites et les lacunes des principales institutions financières<sup>iv</sup>, les banques devraient s'y reporter pour savoir ce qui réussit et ce qu'il faut rajuster pour améliorer la qualité des services bancaires offerts aux PME. Les banques qui sauront combler leurs lacunes efficacement et apporter les changements recommandés obtiendront probablement de meilleurs résultats.

## Méthode utilisée pour produire le rapport

Les constats présentés dans le rapport sont tirés des résultats du *Sondage 2022 sur les services bancaires et le financement* de la FCEI, mené en ligne du 20 octobre au 13 décembre 2022 auprès de 7 193 propriétaires de PME au Canada.

Ces résultats servent à noter et à classer les banques dont les PME canadiennes sont clientes. Les notes des banques se fondent sur les commentaires de leurs clients propriétaires de PME. En mettant au point sa méthode d'évaluation, la FCEI a établi, d'après les commentaires de ses membres, les catégories de l'expérience bancaire qui sont les plus importantes pour les PME.

Les voici :

- **Financement** : Un financement fiable et abordable à des conditions concurrentielles est essentiel pour la réussite d'une entreprise, qu'elle soit en démarrage ou en expansion. Dans cette catégorie, on demandait aux propriétaires de PME d'indiquer leur niveau de satisfaction concernant les produits et services qui leur étaient offerts par leur institution financière : disposition à accorder des prêts, conditions des prêts et renseignements exigés pour le financement.
- **Frais** : Les PME savent que chaque produit et service a son prix, mais ils veulent quand même en avoir pour leur argent. On leur a donc demandé leur avis sur les frais de leur banque pour ses produits et services.
- **Directeur de comptes** : Étroitement liée à la qualité du service à la clientèle, la relation entre la PME et le directeur de comptes de la

succursale locale est un pilier de l'expérience bancaire globale des entrepreneurs. Pour cet aspect clé, on demandait aux entreprises d'évaluer divers éléments de leur relation avec leur directeur de comptes : traitement, accessibilité et compréhension des besoins de leur entreprise.

- **Services** : Enfin, il y a les services essentiels que toute banque devrait offrir. Les PME se sont prononcées sur la disponibilité d'autres services : clarté des relevés bancaires (frais et services présentés de façon claire et transparente), accès aux services bancaires en ligne, documents d'information, soutien aux entreprises, accès aux succursales et proximité.

Chaque catégorie a la même pondération (25 %) dans le calcul de la note globale de chaque banque. Les notes varient sur une échelle relative de 0 (pire note) à 10 (meilleure note). Voir l'annexe 1 pour en savoir plus sur la méthodologie, notamment le calcul des notes et la composition de chaque catégorie.

Étant donné la durée de la période étudiée, on a demandé aux répondants de ne pas tenir compte de l'aide liée à la COVID-19 dans leurs réponses sur leur expérience pour chacune des catégories de l'évaluation. Conscients de l'influence de la pandémie sur l'expérience bancaire des entreprises ces trois dernières années, nous avons inclus dans le sondage des questions ciblées pour évaluer la qualité des services offerts aux PME relativement à la pandémie. Par conséquent, le rapport fait la distinction entre les services bancaires habituels et ceux offerts durant la pandémie.

## Notation des banques





Note globale

Financement

Frais

Directeur de comptes

Services

## Le niveau de satisfaction des PME à l'égard des institutions financières varie depuis 2009, mais les coopératives d'épargne et de crédit se maintiennent en tête

Depuis 2009, les PME clientes des coopératives d'épargne et de crédit (CEC) sont les plus satisfaites de la qualité des services qu'elles reçoivent (figure 1). Les entreprises qui font affaire avec l'une des cinq grandes banques (Banque de Montréal [BMO], Banque Royale du Canada [RBC], Banque Canadienne Impériale de Commerce [CIBC], TD Canada Trust [TD] et Banque Scotia) ne le sont pas autant. Cela dit, le classement global des fournisseurs de services bancaires du meilleur (1) au pire (10) a vu beaucoup de mouvement depuis l'évaluation de 2019.

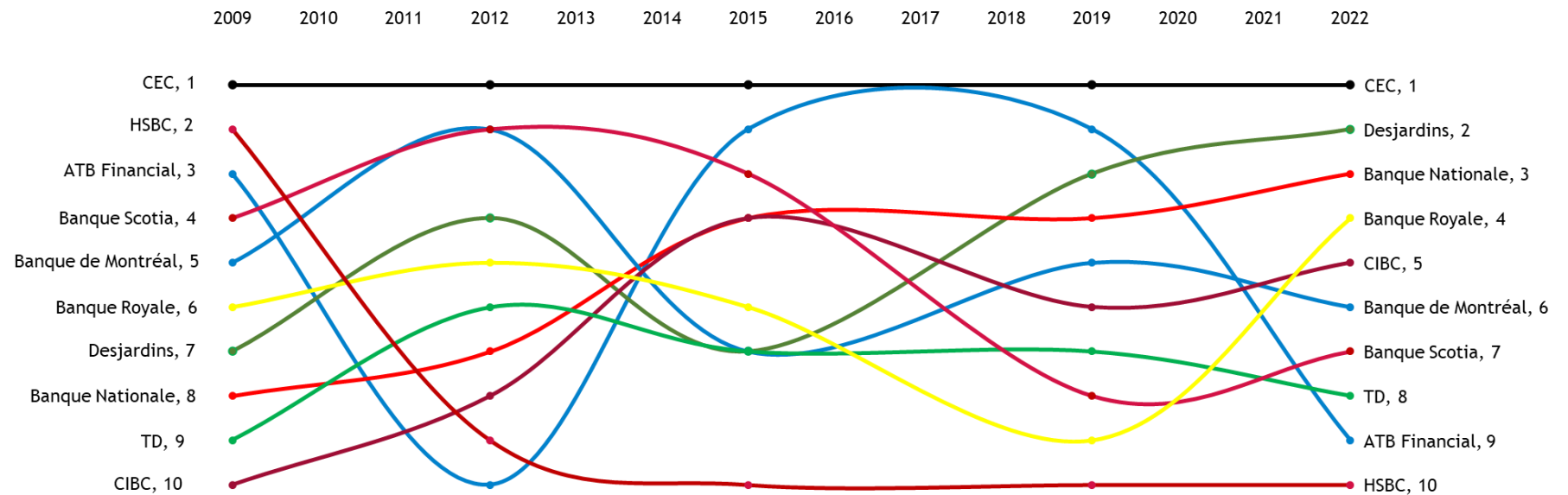
Parmi les grandes banques, la RBC a bondi, passant du neuvième rang en 2019 au quatrième en 2022 et surclassant les autres grandes banques. La CIBC a gagné une place et BMO a reculé d'une, mais les deux institutions restent au milieu du classement, au cinquième et sixième rang,

respectivement. La TD et la Banque Scotia<sup>v</sup> restent en bas du classement des grandes banques, bien que cette dernière ait gagné une place par rapport à 2019 pour s'établir au septième rang.

Parmi les petites institutions, Desjardins a toujours la faveur des clients PME et a grimpé au deuxième rang. Faisant elle aussi quelques gains, la Banque Nationale s'est hissée au troisième rang. Par contre, se démarquant par sa chute au classement général, ATB Financial passe du second rang en 2019 au neuvième en 2022. La HSBC reste au dernier rang, ce qui est peu surprenant compte tenu de sa relative absence du marché des PME<sup>vi</sup>. Pour cette même raison, il n'est pas possible d'analyser plus en détail l'information sur la HSBC.

FIGURE 1

### Classement des institutions financières de 2009 à 2022



Source : FCEI, sondages sur les services bancaires, le financement et les paiements, menés entre 2009 et 2022.

La satisfaction générale a reculé en 2022 par rapport à 2019, les coopératives d'épargne et de crédit restent solides et ATB plonge

Pour établir le classement, on a attribué une note globale à chaque banque fondée sur les notes moyennes obtenues dans chacune des catégories d'évaluation (financement, frais, directeur de comptes, services). En 2022, les coopératives d'épargne et de crédit ont obtenu la note globale la plus élevée, soit 5,97 (figure 2). En 2019, elles avaient obtenu une note de 6,19. Desjardins et la Banque Nationale les ont talonnées avec une note globale de 5,56 et 5,19, respectivement, les deux institutions obtenant une meilleure note qu'en 2019 (4,23 pour Desjardins et 3,51 pour la Banque Nationale).

Parmi les cinq grandes banques, c'est la note de la RBC qui a le plus augmenté, passant de 2,69 en 2019 à 4,01 en 2022. Même si leur classement n'a pas vraiment bougé, la CIBC, la Banque Scotia et la TD ont vu toutes trois leur note globale augmenter légèrement par rapport aux résultats de 2019. À l'inverse, BMO est la seule grande banque à avoir vu sa note baisser, soit de 3,40 en 2019 à 3,31 en 2022.

La grande surprise cette année a été la plongée d'ATB Financial : l'institution se classait au second rang en 2019 avec une note de 4,42, mais n'a obtenu que 3,07 en 2022. Cela explique en partie son recul de sept places au classement général. Enfin, la HSBC a passé les 10 dernières années à fermer la marche, ce qui est toujours le cas en 2022. Par contre, signalons que la note globale de l'institution est quand même passée de 2,49 en 2019 à 2,76 en 2022.

Soulignons également qu'une tendance semble se concrétiser au fil des dernières analyses : la fourchette des notes des banques rétrécit. En effet, la fourchette entre la meilleure note (5,97 pour les coopératives d'épargne et de crédit) et la pire (2,76 pour la HSBC) s'établissait à 3,21 en 2022, une baisse de près de 0,5 point par rapport à 2019 (fourchette de 3,7)<sup>vii</sup>. Il est assez inquiétant de voir qu'entre 2019 et 2022 la meilleure note a baissé sous la barre des 6,0, sur une échelle de 10,0. On peut donc supposer que même les PME clientes des institutions les mieux notées ne sont pas pleinement satisfaites des services qu'elles obtiennent.

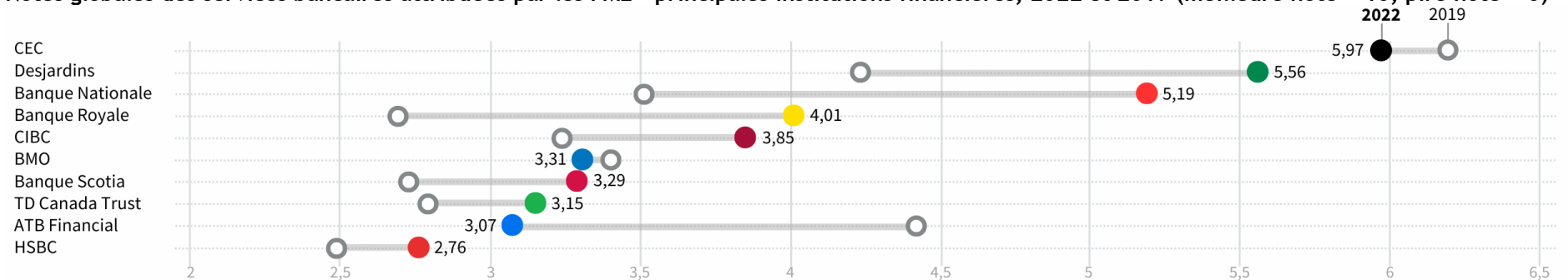


« ATB Financial n'a pas du tout compris les difficultés des entreprises pendant la pandémie, ni avant, lors de la crise dans les secteurs du gaz et du pétrole. »

*PME cliente d'ATB - Services personnels, Alberta*

FIGURE 2

Notes globales des services bancaires attribuées par les PME - principales institutions financières, 2022 et 2019 (meilleure note = 10; pire note = 0)



Source : FCEI, sondages sur les services bancaires, le financement et les paiements, menés en 2019 et 2022.





« Les antécédents ne veulent plus rien dire pour les institutions financières. Nous ne sommes plus que des numéros. La loyauté ne vaut plus rien. »

*PME cliente de la RBC - Transports, Québec*

## Niveau de satisfaction selon la taille de l'entreprise : plus l'entreprise est grande, plus la satisfaction l'est aussi

Les notes globales considérées du point de vue de la taille de l'entreprise révèlent une évolution depuis 2019 digne de mention.

### Microentreprises (moins de 5 employés)

Après des microentreprises, les coopératives d'épargne et de crédit arrivent en tête avec la note globale la plus élevée, soit 5,84 pour 2022. C'est une légère hausse par rapport à la note globale de 5,75 obtenue en 2019. Comme en 2019, Desjardins et la Banque Nationale suivent de près. Parmi les cinq grandes banques, BMO a obtenu la pire note globale, 2,57, une chute par rapport à la note de 3,26 obtenue en 2019. La RBC a le plus fortement rebondi, prenant la tête des cinq grandes banques avec une note de 3,10, une amélioration marquée par rapport à 2019 où l'institution se classait dernière avec une note de 1,90. La TD, la Banque Scotia et la CIBC ont vu leur note globale augmenter légèrement. La pire note globale revient à ATB (2,36), qui se situait pourtant au deuxième rang en 2019 avec une note de 4,52.

### Petites entreprises (de 5 à 49 employés)

En général, les notes obtenues par les institutions financières pour le service aux petites entreprises étaient légèrement supérieures à celles obtenues pour le service aux microentreprises. Cette année, à l'exception de la Banque Nationale, toutes les institutions financières ont vu leur note augmenter dans le segment des petites entreprises. Les coopératives d'épargne et de crédit continuent de dominer, même si leur note est passée de 6,29 en 2019 à 5,93 en 2022. La Banque Nationale et Desjardins suivent de près avec des notes globales de satisfaction supérieures à celles de 2019. Rappelons que la RBC a le plus fortement rebondi, passant de 3,07 en 2019 à 4,48 en 2022, ce qui la place au quatrième rang du classement général et au premier des grandes banques pour les petites entreprises. BMO, la Banque Scotia et la TD restent en queue de classement.

### Moyennes entreprises (50 employés et plus)

Comme le montre le tableau 1, les moyennes entreprises ont donné certaines des meilleures notes aux grandes banques. En raison de la petite taille des échantillons pour certaines institutions régionales (coopératives d'épargne et de crédit, Desjardins, Banque Nationale, ATB), ces institutions n'ont pas pu être notées et comparées aux grandes banques. Cela dit, la RBC, la CIBC et BMO ont toutes vu leur note augmenter quelque peu. À l'opposé, la Banque Scotia et la TD, qui sont habituellement bien perçues dans le segment des moyennes entreprises, ont vu leur note globale baisser.

TABLEAU 1

### Notes globales des services bancaires attribuées par les PME, selon la taille de l'entreprise, 2022

	Microentreprises (Moins de 5 employés)	Petites entreprises (de 5 à 49 employés)	Moyennes entreprises (50 employés et plus)
CEC	5,84	5,93	—
Desjardins	5,35	5,42	—
Banque Nationale	5,37	5,05	—
RBC	3,10	4,48	6,96*
CIBC	2,88	4,39	6,62*
BMO	2,57	3,71	5,45*
Banque Scotia	2,79	3,56	4,71*
TD	2,77	3,37	4,27*
ATB Financial	2,36	3,61	—
Moyenne	3,67	4,39	5,60

## Satisfaction globale par province : les coopératives d'épargne et de crédit dominant, mais elles ont de la concurrence dans certaines régions

Les coopératives d'épargne et de crédit continuent de bien se classer partout au Canada, avec les meilleures notes dans les régions de l'Ouest (Colombie-Britannique, Alberta, Manitoba) et le deuxième rang partout ailleurs (Saskatchewan, Ontario, Atlantique). La seule exception est le Québec, où Desjardins est la coopérative de services financiers qui domine. Bien que la part de marché de la CIBC dans le segment des PME au Canada Atlantique ne s'élève qu'à 7,7 %, l'institution a obtenu la meilleure note globale dans la catégorie des services (8,33)<sup>viii</sup>. À l'opposé, la part de marché de la Banque Scotia dans le segment des PME au Canada Atlantique s'élève à 33,5 %, mais elle a malheureusement obtenu la pire note dans la région (5,40)<sup>ix</sup>.

Au Québec et en Ontario, Desjardins a obtenu les meilleures notes pour le niveau de satisfaction global. Au Québec, 45 % des PME font affaire avec Desjardins. La performance de l'institution dans ce marché n'a donc rien de surprenant. Par contre, en Ontario, où la part de marché de Desjardins dans le segment des PME est considérablement plus petite, l'institution est quand même parvenue à se hisser au premier rang pour ses services. La Banque Nationale, qui détient elle aussi une bonne part

du marché des PME au Québec (par rapport aux autres provinces), a obtenu la deuxième note (6,62) pour ses services. Soulignons que les PME clientes de la Banque Scotia lui ont donné la note globale la plus faible en Ontario et au Québec.

Dans les provinces de l'Ouest, la situation est quelque peu différente. Même si les coopératives d'épargne et de crédit ont bien performé en Saskatchewan, se classant au deuxième rang, c'est la RBC qui a obtenu la meilleure note pour ses services (6,84). Notons également les résultats de la Banque Scotia en Colombie-Britannique (6,50), de la CIBC en Alberta (5,68) et au Manitoba (5,99). Soulignons que la note par province d'ATB (5,11) est plus élevée que la note globale présentée à la figure 2 (3,07). Les données à la figure 2 ne tiennent pas compte des données d'ATB du segment des moyennes entreprises (50 employés et plus) à cause de la taille de l'échantillon. Par contre, les données par province tiennent compte des entreprises de toutes tailles. Cela veut dire qu'ATB offre de meilleurs services aux entreprises de plus grande taille et devrait améliorer ses services aux microentreprises et aux petites entreprises.

« Les frais mensuels sont élevés et les frais annuels sont exorbitants. Les banquiers se contentent d'entrer des chiffres dans leur système, puis d'attendre la réponse. Les banques font des millions de profits chaque trimestre, mais s'acharnent sur les PME en leur facturant des frais à n'en plus finir. Elles offrent des outils technologiques, mais il faut encore payer. »

*PME cliente de la BMO - Fabrication, Ontario*



TABEAU 2

### Notes globales des services bancaires attribuées par les PME, selon la province/région, 2022

	Colombie-Britannique	Alberta	Saskatchewan	Manitoba	Ontario	Québec	Atlantique
CEC	7,24	8,43	6,70	8,18	7,94	—	8,18
Desjardins	—	—	—	—	8,14*	7,25	—
Banque Nationale	—	—	—	—	—	6,62	—
RBC	5,93	5,68	6,84	5,49*	5,66	5,91	6,46
CIBC	4,84	6,39	4,90*	5,99*	5,56	6,50*	8,33*
BMO	5,93	4,05	—	—	5,07	6,61	6,68
Banque Scotia	6,50	5,06	6,52*	5,30*	5,03	3,84	5,40
TD	4,02	4,11	3,38*	5,21*	5,45	5,45	5,41
ATB Financial	—	5,11	—	—	—	—	—
Moyenne	5,74	5,55	5,67	6,03	6,12	6,03	6,74

### Satisfaction globale selon la taille de l'agglomération : les PME dans les petites villes sont mieux servies par leur institution financière

Le niveau de service global que les institutions financières offrent aux PME varie selon la taille de l'agglomération (petites villes ou grands centres urbains). De fait, l'étude indique que les PME situées dans les petites agglomérations sont les plus satisfaites des services de leur banque. En général, les notes obtenues par les institutions financières dans les milieux ruraux et les petites et moyennes agglomérations sont plus élevées que dans les grands centres urbains.

Cette tendance peut s'expliquer par le fait que dans les petites villes, les relations bancaires peuvent être plus étroites, plus personnalisées, y compris celles avec les PME. C'est pourquoi les services sont personnalisés et les besoins particuliers des entreprises locales mieux compris. Cela n'est pas le cas dans les grands centres urbains, où la concurrence est aussi plus forte étant donné que les particuliers et les entreprises ont plus d'options. La gamme des services est plus large, mais l'approche est normalisée et peu personnalisée.

« Le service à la clientèle n'est plus ce qu'il était. Le personnel n'est pas assez compétent.

Je ne peux pas communiquer avec la banque directement. Les appels sont centralisés, ce qui ne m'aide pas du tout. »

*PME cliente ATB - Services personnels, Alberta*



TABEAU 3

#### Notes globales des services bancaires attribuées par les PME, selon la taille de l'agglomération, 2022

	Communautés rurales (moins de 1 000)	Petits centres de population (1 000 à 29 999)	Moyens centres de population (30 000 à 99 999)	Grands centres de population urbains (100 000+)
CEC	8,09	7,83	9,24	7,97
Desjardins	6,94	8,50	6,20	7,06
Banque Nationale	7,55	6,67	7,03	6,21
RBC	5,62	5,83	6,48	5,11
CIBC	6,09	6,04	5,94	4,93
BMO	6,38	4,48	3,50	4,79
Banque Scotia	5,00	5,68	5,53	3,97
TD	4,80	4,92	4,41	4,44
ATB Financial	4,45*	5,85	3,05*	3,20
Moyenne	6,10	6,20	5,71	5,30

## Satisfaction globale selon le secteur : les relations bancaires ont souffert de la pandémie

Les entreprises des secteurs de l'agriculture, de la construction, et de la finance, des assurances, de l'immobilier et de la location à bail sont les plus satisfaites du niveau de service de leur banque. Les cinq grandes banques ont presque toutes un service offrant des solutions bancaires et des conseils de spécialistes agricoles. Cela dit, beaucoup des membres qui travaillent dans le secteur agricole ont été le plus satisfait par les services de la TD et le moins par ceux de la CIBC. Par conséquent, les entreprises agricoles ont placé la TD en tête de classement pour ses services.

À l'opposé, les propriétaires de PME des secteurs de l'hébergement/restauration, des services sociaux, et des arts, des loisirs et de l'information sont les plus insatisfaits des services de leur

institution financière. De fait, les notes attribuées par les PME de ces secteurs sont parmi les plus basses de chaque banque. Même les coopératives d'épargne et de crédit ont souffert, si l'on se fie aux notes attribuées par ces secteurs (hébergement/restauration : 5,73; services sociaux : 6,33; arts, loisirs et information : 6,56). Même si chacun de ces secteurs a ses propres enjeux, ce constat pourrait s'expliquer par le fait que les entreprises de ces secteurs comptaient parmi celles qui ont le plus souffert de la pandémie. On peut donc supposer que les institutions financières n'ont pas du tout su répondre aux besoins de ces entreprises, ce qui veut dire que les banques canadiennes doivent mieux comprendre leurs besoins et bâtir leur expertise pour mieux les soutenir financièrement.



« Le système bancaire canadien est probablement le maillon faible de notre économie. Il étouffe la croissance et l'innovation.

De plus, il réduit le pouvoir d'achat des consommateurs avec des frais exorbitants et des taux d'intérêt élevés. »

*PME cliente de la CIBC - Services personnels, Ontario*

TABLEAU 4

## Notes globales des services bancaires attribuées par les PME, selon le secteur économique, 2022

	Agri.	Const.	Fabrication	Comm. de gros	Arts, loisirs, info.	Finance, assurance, etc.	Services prof.	Services sociaux	Hébergement/restau.	Services pers. et divers	Transports	Comm. de détail	Gestion et admin.
CEC	6,70	7,12	7,58	7,21*	6,56*	7,61*	6,43	6,33*	5,73	6,11	6,64*	6,60	6,75*
Desjardins	6,88*	6,69	6,82	5,56*	—	—	7,18*	—	5,24	5,96	5,74*	5,87	—
Banque Nationale	—	5,29*	5,51*	—	—	—	—	—	—	6,34	—	5,88	—
RBC	6,59*	5,81	5,64	6,35	3,68*	5,43*	5,53	4,63	3,88	4,40	4,74*	4,62	4,69
CIBC	4,42*	5,20	4,96	5,47*	—	—	5,48	4,71*	3,23	4,82	4,57*	5,27	—
BMO	5,12*	5,55	3,61	6,24	3,96*	4,04*	4,07*	4,24	4,43	4,92	4,95*	4,19	—
Banque Scotia	6,27*	4,52	4,37	3,88	5,24*	5,37*	4,88	4,17	3,28	4,51	4,18*	4,26	4,15
TD	7,28*	4,93	4,68	3,81	2,70*	4,60*	5,07	4,53	3,64	4,90	5,22*	3,73	5,42
ATB Financial	—	3,83*	—	3,68	—	—	—	—	—	—	—	4,65	—
Moyenne	6,18	5,44	5,40	5,28	4,43	5,41	5,52	4,77	4,20	5,23	5,15	5,01	5,25

Note globale

Financement

Frais

Directeur de comptes

Services

## Les notes dans la catégorie du financement ont quelque peu augmenté entre 2019 et 2022, possiblement à cause de la pandémie

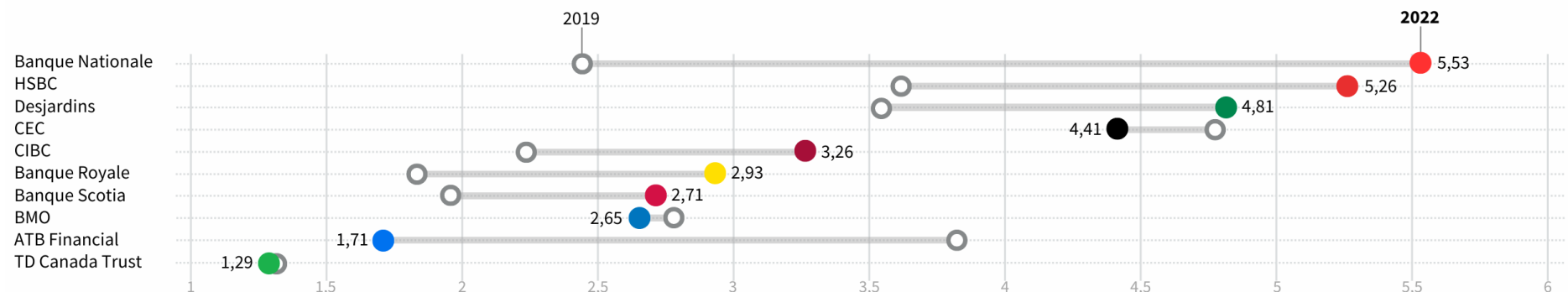
L'accès à des options de financement fiables et abordables est essentiel à la réussite des PME. De fait, les PME comptent sur des options de financement concurrentielles et garanties que leur accorde leur principale institution pour leurs achats quotidiens et leurs emprunts à long terme. Nous avons donc demandé aux PME de classer les produits et services financiers de leurs banques, notamment les conditions de prêts, la disposition à accorder des prêts et les renseignements exigés pour le financement.

La figure 3 montre que la Banque Nationale, la HSBC et Desjardins ont obtenu les meilleures notes dans la catégorie du financement. C'est un changement par rapport aux données de 2019, où les coopératives d'épargne et de crédit (4,77) et ATB (3,82) figuraient en tête de liste.

Dans le rapport de 2022, malgré les changements dans le classement, la majorité des banques ont progressé sur le plan du financement ou sont demeurées près de leurs résultats de 2019, sauf ATB dont la note a plongé (de 3,82 en 2019 à 1,71 en 2022). Même si ces résultats semblent témoigner d'une tendance positive, notons que les notes relatives au financement pourraient avoir été faussées par les « programmes de garantie de prêts » que le gouvernement fédéral a mis en place durant la pandémie et qui ont incité les banques et autres institutions financières à prêter aux PME. Des programmes comme le Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (CUEC) soutenus par le gouvernement fédéral ont réduit les risques pour les prêteurs et facilité l'accès au financement pour les PME.

FIGURE 3

Notes à l'égard du financement attribuées par les PME, selon la principale institution financière, 2022 et 2019 (meilleure note = 10; pire note = 0)



Source : FCEI, sondages sur les services bancaires, le financement et les paiements, menés en 2019 et 2022.



## Faits saillants sur la note en matière de financement

- Même si les coopératives d'épargne et de crédit ont obtenu les meilleures notes pour le financement des microentreprises en 2019, c'est la Banque Nationale qui excelle à ce chapitre en 2022, avec une note qui est près du triple de ce qu'elle était en 2019.
- Pour les petites entreprises, Desjardins et la Banque Nationale figurent en tête, reléguant les coopératives d'épargne et de crédit au troisième rang. Les moyennes entreprises, qui cherchent pour la majorité des services et options auprès des grandes banques, continuent de leur donner de meilleures notes.
- Les entreprises du Canada Atlantique, où les notes en matière de financement sont généralement les plus élevées, et celles du Québec ont donné à la CIBC la meilleure note. Desjardins a obtenu la meilleure note en Ontario, tandis que les coopératives d'épargne et de crédit (Manitoba, Alberta), la Banque Scotia (Saskatchewan) et BMO (Colombie-Britannique) se partagent les honneurs dans l'Ouest. Par rapport à 2019, les petites institutions (coopératives d'épargne et de crédit, Desjardins, ATB) ont vu leur note en financement baisser, tandis que les grandes banques ont performé un peu mieux.
- Malgré les petites différences dans le classement, les notes de financement ne témoignent d'aucun écart notable entre les milieux ruraux et les centres urbains.
- Les entreprises des secteurs des arts, loisirs et information, de l'hébergement/restauration et des transports ont été les moins satisfaites par les options de financement offertes par leur banque.

« Les banques sont extrêmement réticentes à prendre des risques : elles refusent de vous prêter des fonds sans mise de fonds, même si l'entreprise est établie depuis des dizaines d'années. Finalement, c'est comme si elles ne voulaient plus prêter de l'argent. Leurs profits énormes ne les motivent pas du tout à faire des efforts. Elles ne font qu'attendre que l'argent leur tombe entre les mains. Ouvrons le marché aux banques étrangères pour faire concurrence aux 5 grandes banques et les regarder se débattre. »

*PME cliente de la Banque Scotia - Commerce de détail, Ontario*

« Les banques sont complètement inutiles pour les petites entreprises. Heureusement qu'il existe d'autres prêteurs et la BDC. »

*PME cliente de la CIBC - Commerce de détail, Ontario*

TABLEAU 5

## Meilleures notes pour le financement bancaire attribuées par les PME en 2022

	# 1	# 2	# 3
Microentreprises	● BN	● CEC	● DES
Petites entreprises	● DES	● BN	● CEC
Moyennes entreprises	● RBC	● CIBC	● BMO
Atlantique	● CIBC	● BMO	● CEC
Québec	● CIBC	● DES	● BN
Ontario	● DES	● CEC	● CIBC
Manitoba	● CEC	● CIBC	● BS
Saskatchewan	● BS	● RBC	● CEC
Alberta	● CEC	● CIBC	● RBC
Colombie-Britannique	● BMO	● CEC	● BS
Communautés rurales (-1 000)	● BMO	● CEC	● BN
1 000 - 29 999	● DES	● BN	● CEC
30 000 - 99 999	● CEC	● RBC	● BN
100 000+	● BN	● DES	● CEC
Agriculture	● BS	● RBC ● TD	● CEC
Construction	● CEC	● DES	● RBC
Fabrication	● RBC	● CEC	● DES
Transports	● DES	● BMO	● RBC
Commerce de gros	● CIBC	● ATB	● RBC
Commerce de détail	● DES	● BN	● CEC
Arts, loisirs, info.	● BS	● BMO	● RBC
Finance, assurance, etc.	● BS	● CEC	● RBC
Gestion et admin.	● CEC	● BS	● RBC
Services professionnels	● CIBC	● DES	● CEC
Services sociaux	● CIBC	● CEC	● BS
Hébergement/restauration	● BMO	● DES	● CEC
Services personnels et divers	● DES	● BN	● CEC

\* Le secteur des ressources naturelles n'est pas inclus en raison du petit nombre de réponses.

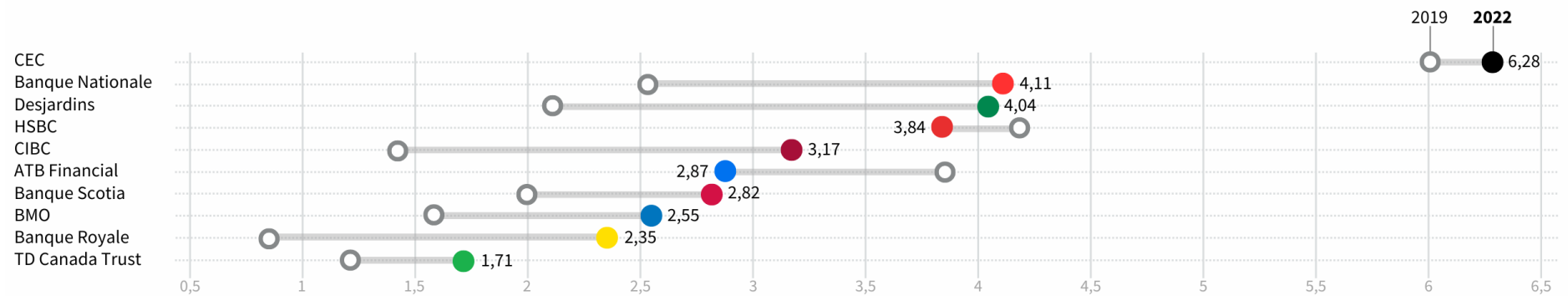
## Les frais bancaires obtiennent de meilleures notes en 2022, mais demeurent un important fardeau pour les PME

Selon le Baromètre des affaires de la FCEI publié en octobre 2023, 41 % des propriétaires de PME citent les frais bancaires et de traitement comme une charge majeure pour leur entreprise<sup>x</sup>. Les charges et frais bancaires peuvent avoir d'importantes conséquences sur le résultat financier des PME. Même si les propriétaires d'entreprise savent que tout produit ou service a un prix, ils s'attendent à en avoir pour leur argent et ne veulent pas payer de frais supplémentaires pour des opérations banales, comme le transfert d'argent entre comptes d'un même établissement ou le paiement des taxes et impôts. Pour évaluer la performance des institutions financières en ce qui a trait aux frais, on a demandé aux propriétaires de PME d'indiquer leur degré de satisfaction par rapport aux frais que leur banque facture pour ses produits et services.

Les frais que paient les PME varient selon l'institution financière et le type de compte. Les coopératives d'épargne et de crédit sont généralement en mesure d'offrir des frais inférieurs pour divers services bancaires (comptes chèques ou d'épargne d'entreprises, prêts). C'est d'autant plus attrayant pour les PME qui veulent réduire leurs frais d'exploitation. Dans la même veine que les rapports précédents, les coopératives d'épargne et de crédit continuent de dominer avec une note de 6,28, qui est légèrement meilleure qu'en 2019 (6,00). À l'exception d'ATB, toutes les institutions ont vu leur note augmenter par rapport à 2019. Même la TD, qui est au dernier rang (1,71 en 2022), a vu sa note augmenter légèrement par rapport à 2019 (1,21). La RBC a connu le plus fort rebond, passant de 0,85 en 2019 à 2,35 en 2022, mais est demeurée en queue de classement au chapitre des frais bancaires. Parmi les grandes banques, la CIBC (3,17) a reçu la meilleure note cette année, prenant le pas sur la Banque Scotia, qui avait la meilleure note en 2019.

FIGURE 4

Notes attribuées par les PME au sujet des frais, selon la principale institution financière, 2022 et 2019 (meilleure note = 10; pire note = 0)



Source : FCEI, sondages sur les services bancaires, le financement et les paiements, menés en 2019 et 2022.





« Le secteur bancaire canadien n'est pas assez concurrentiel pour le 21<sup>e</sup> siècle. Contrairement à leurs homologues européennes et asiatiques, les banques canadiennes continuent à utiliser des instruments de paiement qui n'ont plus cours depuis des décennies dans d'autres pays.

Au Canada, les systèmes bancaires en ligne sont vulnérables, dépassés et peu conviviaux. Des innovations dans les services bancaires feraient gagner du temps et libéreraient des capitaux. »

*PME cliente de la CIBC - Agriculture, Colombie-Britannique*

## Avec plus d'outils et d'options bancaires, les PME pourraient avoir des solutions plus abordables

Au fil des ans, nombre de nos membres se sont plaints du manque de moyens abordables et efficaces pour virer et déposer des fonds. Un accès rapide aux fonds est essentiel pour que les entreprises puissent gérer leurs activités courantes et leurs flux de trésorerie, et payer leurs fournisseurs. Un grand nombre de propriétaires de PME ont encore largement recours aux chèques pour faire leurs paiements, dont un des mauvais côtés est le temps de traitement qui peut retarder l'accès aux fonds. La plupart des banques canadiennes offrent des transferts bancaires électroniques, mais le service est très coûteux, surtout si les fonds sont payés à l'étranger. Bien qu'il y ait de plus en plus d'options de paiement en ligne pour les PME (PayPal, virements électroniques), elles ne sont pas sans limites. Par exemple, les services de virement électronique sont souvent assujettis à des plafonds, ce qui peut empêcher les propriétaires de PME d'effectuer des paiements importants ou un volume élevé de paiements.

Les services financiers évoluent, et le Canada doit suivre. Les PME doivent souvent composer avec des difficultés liées aux paiements qui peuvent nuire à leur capacité concurrentielle et à leur stabilité financière. Il est urgent que l'éventail des fournisseurs de services financiers s'élargisse au Canada, ce qui favoriserait l'innovation et la création de solutions de paiement conviviales, accessibles et abordables pour les PME.

### Système bancaire ouvert :

Un système bancaire ouvert pourrait avoir des retombées importantes sur les PME. Il permettrait aux entreprises d'exercer un plus grand contrôle sur leurs données financières et l'information sur leurs comptes (meilleur accès aux données financières, services financiers améliorés, plus d'options pour des opérations financières efficaces, éventail élargi d'options de financement), et serait plus accessible et moins restrictif que les services bancaires traditionnels.

### Systèmes de paiement en temps réel :

Étant donné le manque de moyens rapides et efficaces pour virer et déposer des fonds, les systèmes de paiement en temps réel pourraient être bénéfiques pour les PME en leur permettant de transférer des fonds d'un compte à l'autre (presque) instantanément. Cette technologie accélérerait les paiements des PME (fournisseurs, autres entreprises, clients, bénéficiaires de paiement, etc.). Avec un accès en temps réel aux opérations financières et aux soldes, les PME seraient en mesure de prendre des décisions financières éclairées et de gérer plus efficacement leurs flux de trésorerie.

## Faits saillants sur la note relative aux frais

« Les frais n'ont pas de bon sens. On me pénalise (je paie) pour déposer des fonds et pour échanger de la monnaie. »

*PME cliente de ATB - Commerce de détail, Alberta*

« Les paiements en ligne de sommes importantes (plus de 4 000 \$) coûtent très cher [...]. Il faut y mettre beaucoup d'effort, alors que cela devrait être facile et rapide.

Malheureusement, à la CIBC, le chèque est encore le moyen le plus rapide et le moins cher pour payer les grosses factures. »

*PME cliente de la CIBC - Agriculture, Alberta*



- Les coopératives d'épargne et de crédit ont obtenu le plus haut degré de satisfaction auprès des microentreprises et des petites entreprises au chapitre des frais bancaires. Pour les entreprises de plus de 50 employés, c'est la CIBC qui a obtenu la meilleure note. En général, les notes des cinq grandes banques ont augmenté avec la taille des entreprises.
- D'une province à l'autre, les frais applicables aux services bancaires variaient peu. Les coopératives d'épargne et de crédit dominaient le classement partout, sauf au Québec où la Banque de Montréal a obtenu la meilleure note.
- Les notes attribuées aux frais et charges bancaires facturés ont été assez uniformes d'un milieu à l'autre, rural ou urbain, probablement à cause des structures de frais normalisées des institutions financières.
- Cela dit, les frais et charges bancaires variaient d'un secteur d'activité à l'autre. Les entreprises agricoles sont les plus satisfaites en ce qui a trait aux frais, tandis que celles des secteurs de l'hébergement/restauration, des arts, loisirs, et information et du commerce de détail le sont le moins, probablement à cause de volumes d'opérations élevés.

TABLEAU 6

## Meilleures notes sur les frais bancaires attribuées par les PME en 2022

	# 1	# 2	# 3
Microentreprises	● CEC	● DES ● BN	● ATB ● BMO
Petites entreprises	● CEC	● BN	● CIBC
Moyennes entreprises	● CIBC	● RBC	● BS
Atlantique	● CEC	● CIBC	● RBC
Québec	● BMO	● BN	● DES
Ontario	● CEC	● DES	● CIBC
Manitoba	● CEC	● CIBC	● BS
Saskatchewan	● CEC	● BS	● RBC
Alberta	● CEC	● ATB	● CIBC
Colombie-Britannique	● CEC	● BS	● RBC
Communautés rurales (-1 000)	● CEC	● CIBC	● BN
1 000 - 29 999	● CEC	● BN	● DES
30 000 - 99 999	● CEC	● BN	● DES
100 000+	● CEC	● DES	● CIBC
Agriculture	● RBC	● BMO	● DES
Construction	● CEC	● CIBC	● DES
Fabrication	● CEC	● DES	● CIBC
Transports	● CEC	● BMO	● CIBC
Commerce de gros	● CEC	● BMO	● DES
Commerce de détail	● CEC	● BN	● DES
Arts, loisirs, info.	● CEC	● BMO	● BS
Finance, assurance, etc.	● CEC	● BS	● RBC
Gestion et admin.	● CEC	● TD	● BS
Services professionnels	● CEC	● DES	● CIBC
Services sociaux	● CEC	● DES	● CIBC
Hébergement/restauration	● CEC	● DES	● BMO
Services personnels et divers	● CEC	● BN	● BS

\* Le secteur des ressources naturelles n'est pas inclus en raison du petit nombre de réponses.

Note globale

Financement

Frais

Directeur de comptes

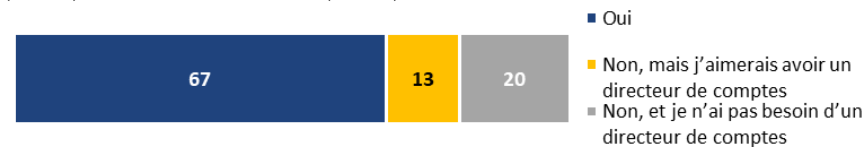
Services

## Bien que les entreprises aient recours à leurs services, les directeurs de comptes ne comprennent pas la réalité des PME

La qualité des relations avec le directeur de comptes de la succursale locale compte pour beaucoup dans l'expérience bancaire globale des PME. Selon le sondage de 2022, plus des deux tiers (67 %) des propriétaires de PME ont un directeur de comptes, et 13 % souhaiteraient en avoir un (figure 5). Même si ces chiffres indiquent une baisse par rapport à 2019 (73 % et 8 %), ils soulignent néanmoins l'importance pour les banques de veiller à ce que leurs directeurs de comptes offrent un service de premier ordre aux PME.

FIGURE 5

**4 propriétaires d'entreprise sur 5 ont un directeur de comptes (67 %) ou en veulent un (13 %)**



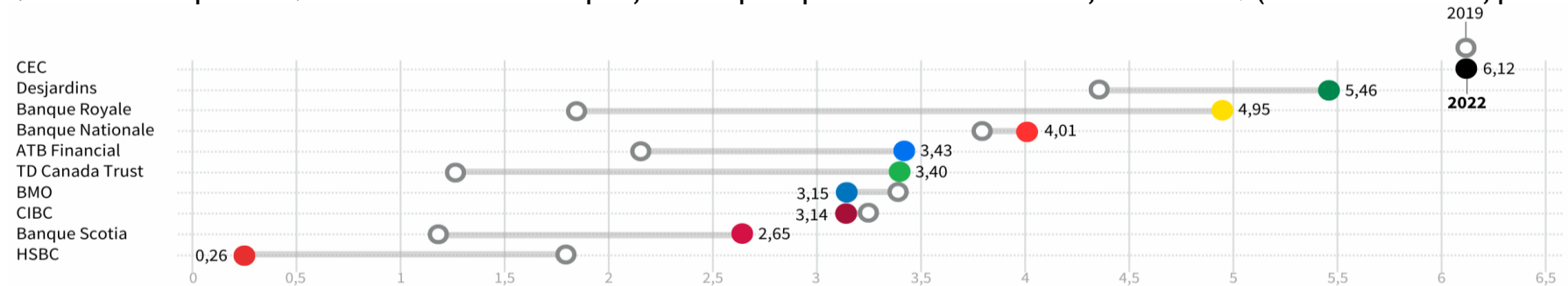
Source : FCEI, Sondage 2022 sur les services bancaires et le financement, mené du 20 octobre au 13 décembre 2022, résultats finaux, n = 6 520.  
 Question : Faites-vous affaire avec un directeur de comptes attiré dans la principale institution financière de votre entreprise? (Sélectionner une seule réponse)  
 Remarque : À la section suivante, les notes et le classement des institutions financières en ce qui a trait au service offert par les directeurs de comptes se fondent uniquement sur les réponses des propriétaires de PME qui ont indiqué avoir un directeur de comptes.

Les coopératives d'épargne et de crédit, Desjardins et la RBC ont obtenu les meilleures notes dans la catégorie des directeurs de comptes (figure 6). Le classement a changé par rapport à 2019, la RBC se démarquant par un bond du septième rang (1,85) au troisième rang (4,95). Les coopératives d'épargne et de crédit et Desjardins sont restées au premier et deuxième rang, respectivement, les coopératives d'épargne et de crédit obtenant la même note qu'en 2019 (6,12). Desjardins, par contre, a obtenu une note sensiblement meilleure, bondissant de plus d'un point (par rapport à 4,36 en 2019).

En 2019, la Banque Scotia se classait bonne dernière au chapitre des services avec une note de 1,19. En 2022, l'institution est passée au neuvième rang, améliorant notablement son résultat avec une note de 2,65. TD Canada Trust et ATB Financial ont aussi réussi à améliorer substantiellement leur note, la TD passant de l'avant-dernière position en 2019 au sixième rang en 2022, et ATB du sixième au cinquième. Bien que la CIBC et BMO aient été en mesure d'obtenir des notes comparables à celles de 2019, les gains des autres banques ont fait chuter ces deux institutions au classement.

FIGURE 6

**Notes attribuées par les PME à leur directeur de comptes, selon la principale institution financière, 2022 et 2019 (meilleure note = 10; pire note = 0)**



Source : FCEI, sondages sur les services bancaires, le financement et les paiements, menés en 2019 et 2022.



« Avoir un directeur de comptes principal qui comprend les besoins de mon entreprise est essentiel, surtout quand les temps sont durs. »

*PME cliente de la TD - Agriculture, Colombie-Britannique*

« Nous avons un directeur de comptes, mais nous n'avons ni son nom ni ses coordonnées. Il ne nous appelle jamais, alors je m'en passe. Cela dit, je crois qu'il pourrait m'aider pour prendre certaines décisions concernant les services bancaires pour mon entreprise. »

*PME cliente de la BMO - Fabrication, Île-du-Prince-Édouard*

### Faits saillants sur les notes attribuées aux directeurs de comptes

- Même si les coopératives d'épargne et de crédit ont obtenu les meilleures notes pour les directeurs de comptes des microentreprises en 2019, c'est Desjardins qui a reçu la meilleure note à ce chapitre en 2022, passant du quatrième au premier rang. Les coopératives d'épargne et de crédit sont restées au premier rang pour les petites entreprises, mais Desjardins est tombée au troisième rang, surclassée par la RBC dont la note a plus que doublé par rapport à 2019. Pour les moyennes entreprises, qui sont majoritairement servies par des directeurs de comptes des grandes banques, la CIBC a obtenu une meilleure note qu'en 2019, dépassant la RBC pour atteindre le premier rang, tandis que BMO a presque doublé sa note, passant du dernier au troisième rang.
- Considérant les notes attribuées par les PME pour le service offert par les directeurs de comptes d'un point de vue régional, on constate que les coopératives d'épargne et de crédit n'ont obtenu la meilleure note qu'en Alberta même si elles figurent en tête du classement général pour cette catégorie. La RBC a obtenu le plus de premiers rangs, soit dans les provinces de l'Atlantique, au Manitoba et en Saskatchewan. Dans les deux plus grandes provinces, l'Ontario et le Québec, Desjardins a pris le premier rang. Ces deux provinces étant celles où Desjardins exerce la majeure partie de ses activités, on peut déduire de ces résultats que la stratégie de l'institution au chapitre des services de direction de comptes porte ses fruits. Enfin, en Colombie-Britannique, TD Canada Trust a obtenu la meilleure note.
- Il y a des écarts marqués entre les notes obtenues en milieu rural et dans les zones urbaines pour les services de directeurs de comptes. En milieu rural, la fourchette des notes est beaucoup plus étroite que dans les zones urbaines, ce qui permet de supposer que les directeurs de comptes en milieu peu densément peuplés offrent un niveau de service comparable.
- Du point de vue sectoriel, les coopératives d'épargne et de crédit sont arrivées en tête dans le plus grand nombre de secteurs (5 sur 13). TD Canada Trust a pris le premier rang dans presque autant de secteurs (4 sur 13), avec une note particulièrement haute dans le secteur agricole.

TABLEAU 7

### Meilleures notes attribuées par les PME aux services des directeurs de comptes en 2022

	# 1	# 2	# 3
Microentreprises	● DES	● CEC	● RBC
Petites entreprises	● CEC	● RBC	● DES
Moyennes entreprises	● CIBC	● RBC	● BMO
Atlantique	● RBC	● CIBC	● CEC
Québec	● DES	● RBC	● TD
Ontario	● DES	● CEC	● RBC
Manitoba	● RBC	● CEC	● BS
Saskatchewan	● RBC	● CEC	● BS
Alberta	● CEC	● CIBC	● RBC
Colombie-Britannique	● TD	● BMO	● RBC
Communautés rurales (-1 000)	● BN	● CEC	● RBC
1 000 - 29 999	● DES	● CEC	● RBC
30 000 - 99 999	● CEC	● RBC	● CIBC
100 000+	● CEC	● DES	● RBC
Agriculture	● TD	● RBC	● CEC
Construction	● DES	● CEC	● BMO
Fabrication	● CEC	● DES	● RBC
Transports	● TD	● DES	● CEC
Commerce de gros	● RBC	● BMO	● CEC ● ATB
Commerce de détail	● CEC	● RBC	● CIBC
Arts, loisirs, info.	● CEC	● DES	● BS
Finance, assurance, etc.	● CEC	● RBC	● CIBC
Gestion et admin.	● TD	● RBC	● CEC
Services professionnels	● BN	● DES	● RBC
Services sociaux	● TD	● RBC	● CEC
Hébergement/restauration	● CEC	● RBC	● TD
Services personnels et divers	● BN	● ATB	● CEC

\* Le secteur des ressources naturelles n'est pas inclus en raison du petit nombre de réponses.

Note globale

Financement

Frais

Directeur de comptes

Services

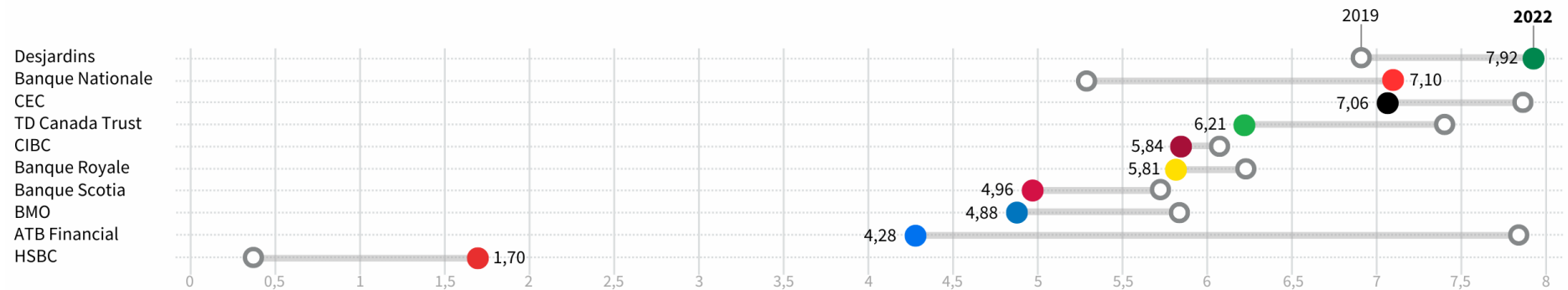
## Le déclin des notes sur les services pour les grandes banques est inquiétant

Cette année, en ce qui a trait aux services (p. ex. relevés bancaires détaillant les frais et les services de façon claire et transparente, accès aux services bancaires en ligne, documents d'information, soutien aux entreprises, accès aux succursales et proximité), Desjardins a obtenu la meilleure note avec 7,92, surclassant son résultat de 2019 (6,90). La Banque Nationale a bondi au deuxième rang avec une note de 7,10, ce qui est remarquable étant donné la note de l'institution en 2019 (5,28). Les coopératives d'épargne et de crédit ont légèrement reculé par rapport à 2019 (7,86, premier rang) avec une note de 7,06 pour 2022. Parmi les cinq grandes banques, TD a conservé le premier rang malgré le recul de sa note, passant de 7,07 en 2019 à 6,21 en 2022. À l'exception de la HSBC, dont la note a quelque peu augmenté par rapport à 2019, la tendance est au recul pour toutes les institutions financières (CIBC, RBC, Banque Scotia, BMO, ATB).

Les PME ayant des attentes élevées en ce qui a trait à l'efficacité, à la réactivité et à l'utilité des services bancaires, la détérioration de ces services aux yeux des propriétaires de PME est certes inquiétante. À l'instar de nombreux autres secteurs, les banques ont dû s'adapter pendant la pandémie, ce qui a donné naissance à toute une panoplie de services numériques. Cela dit, la qualité des services ne doit pas en souffrir, que ce soit en ligne ou en personne. Les PME ont besoin des services financiers de leur banque, et quand ces services ne sont pas à la hauteur, elles en souffrent : perturbation des activités courantes, pertes financières potentielles, temps perdu, manque de conseils financiers, etc. Il est essentiel que les banques reconnaissent l'importance de leur clientèle PME et s'efforcent de maintenir et d'améliorer leurs normes de service à la clientèle.

FIGURE 7

Notes attribuées par les PME au sujet des services, selon la principale institution financière, 2022 et 2019 (meilleure note = 10; pire note = 0)



Source : FCEI, sondages sur les services bancaires, le financement et les paiements, menés en 2019 et 2022.

### Faits saillants sur la note en matière de services

- Les banques régionales (p. ex. coopératives d'épargne et de crédit, Desjardins, Banque Nationale) obtiennent toujours les meilleures notes dans les segments des microentreprises et des petites entreprises. Bien que la RBC et BMO aient obtenu les meilleures notes dans le segment des moyennes entreprises, la tendance à la baisse des notes au chapitre des services pour les cinq grandes banques reste préoccupante.
- On observe peu d'écart entre les résultats par province, même si le classement n'est pas partout pareil. Les coopératives d'épargne et de crédit sont restées en tête, et la Banque Scotia presque au bas du classement, sauf en Colombie-Britannique et en Alberta.
- Les PME dans les grands centres urbains sont habituellement peu satisfaites des services financiers qu'elles reçoivent, ce qui peut s'expliquer par le peu de personnalisation et la méconnaissance de leurs besoins particuliers. À l'opposé, les PME en région rurale sont les plus satisfaites de leurs services bancaires, les institutions régionales comme Desjardins, les coopératives d'épargne et de crédit et la Banque Nationale obtenant les meilleures notes.
- Les banques régionales comme Desjardins et les coopératives d'épargne et de crédit obtiennent constamment les meilleures notes pour leurs services, tandis que la Banque Scotia, la CIBC et la Banque de Montréal font mauvaise figure, avec les notes faibles que leur ont attribuées leurs PME clientes de secteurs divers. Les entreprises des secteurs des arts, loisirs et information, de l'hébergement/restauration et des services sociaux ont été les moins satisfaites par les services de leur banque.

« Je crois que le pire, c'est quand il faut parler à quelqu'un au téléphone pour régler un problème ou poser des questions.

Il faut toujours prendre rendez-vous, ce qui prend du temps, est frustrant et souvent inutile. En plus, les frais bancaires sont EXORBITANTS. »

*PME cliente de la BMO - Commerce de détail, Alberta*

« Nous sommes clients de la CIBC depuis 50 ans, mais le personnel de la banque n'en tient pas compte. Un aussi mauvais service à la clientèle est très frustrant pour une PME qui essaie juste de survivre. »

*PME cliente de la CIBC - Fabrication, Ontario*

TABLEAU 8

### Meilleures notes attribuées par les PME sur les services en 2022

	# 1	# 2	# 3
Microentreprises	● BN	● DES	● CEC
Petites entreprises	● DES	● CEC	● BN
Moyennes entreprises	● RBC	● TD	● BMO
Atlantique	● CIBC	● CEC	● TD
Québec	● DES	● CIBC	● BMO
Ontario	● CEC	● DES	● TD
Manitoba	● RBC	● CEC	● TD
Saskatchewan	● TD	● RBC	● CEC
Alberta	● CEC	● RBC	● BS
Colombie-Britannique	● CEC	● BS	● CIBC
Communautés rurales (- 1000)	● DES	● BN	● CEC
1 000 - 29 999	● DES	● CEC	● CIBC
30 000 - 99 999	● BN	● DES	● CEC
100 000+	● DES	● BN	● TD
Agriculture	● DES	● TD	● CEC
Construction	● DES	● CEC	● TD
Fabrication	● DES	● CEC	● BN
Transports	● DES	● RBC	● CEC
Commerce de gros	● CEC	● BMO	● DES
Commerce de détail	● BN	● DES	● CEC
Arts, loisirs, info.	● CEC	● CIBC	● BS
Finance, assurance, etc.	● CEC	● TD	● BS
Gestion et admin.	● CEC	● RBC ● TD	● BS
Services professionnels	● DES	● TD	● RBC
Services sociaux	● RBC	● BMO	● CIBC
Hébergement/restauration	● DES	● TD	● CEC
Services personnels et divers	● TD	● DES	● BN

\* Le secteur des ressources naturelles n'est pas inclus en raison du petit nombre de réponses.



## Qualité des services offerts aux PME pendant la pandémie

Le classement des banques établi dans les sections précédentes pour les catégories du financement, des frais, des services et des directeurs de comptes se fonde sur un sondage où on demandait aux propriétaires d'entreprise de s'exprimer sur leur degré de satisfaction à l'égard de leur principale institution financière sans tenir compte des répercussions de la COVID-19. Nous voulions que les résultats de cette étude puissent être comparés à ceux des études précédentes.

Cela dit, le niveau de service que les banques ont offert aux propriétaires d'entreprise durant cette période a eu un effet notable sur la capacité des entreprises à s'adapter à leur nouvelle situation financière. Par exemple, au printemps 2020, plus du quart des propriétaires d'entreprise ont indiqué avoir eu de la difficulté à traiter avec leur banque<sup>xi</sup>. Quelques mois plus tard, trois propriétaires d'entreprise sur dix ont aussi indiqué qu'ils donneraient la note « Moyenne » ou une note inférieure (« Médiocre » [D] ou « Inacceptable » [F]) relativement à leur expérience globale depuis le début de la pandémie<sup>xii</sup>.

Pour mesurer le soutien que les banques ont offert à leurs clients pendant la COVID-19, nous avons utilisé un système de notation et de classement distinct. On a demandé aux PME d'indiquer leur degré de

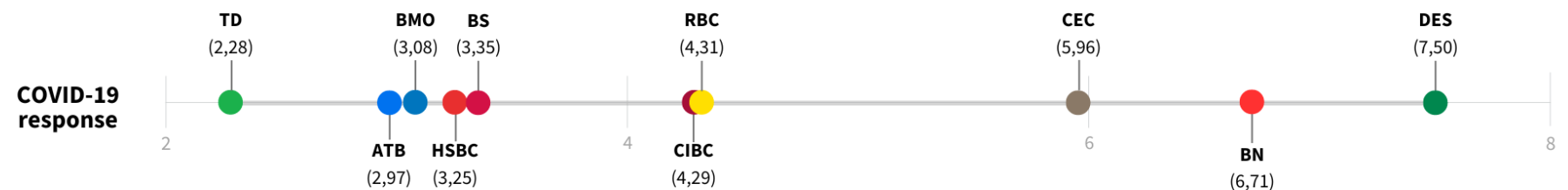
satisfaction à l'égard de quatre catégories clés de services liés à la pandémie assurés par leur institution financière :

1. Accès au financement pendant la pandémie (programmes d'aide d'urgence du fédéral, autres programmes de prêts comme le programme de prêts conjoints de BDC, plus de financement comme de nouveaux prêts, des marges de crédit, etc.);
2. Aide avec les frais ou les paiements (prêt hypothécaire ou prêt existant, report de versements, suspension des frais bancaires, etc.);
3. Services à distance (services en ligne et au téléphone, accès direct aux représentants);
4. Satisfaction générale.

Desjardins s'est démarquée : elle a devancé les neuf autres institutions financières au chapitre de la satisfaction globale des PME à l'égard des services qu'elles ont obtenus pendant la pandémie (figure 8). Loin derrière suivent la Banque Nationale et les coopératives d'épargne et de crédit ensuite. À l'autre bout du spectre se trouvent TD Canada Trust, bonne dernière, et les autres grandes banques, vers le bas de l'échelle.

FIGURE 8

Note globale attribuée aux banques pour le service offert aux PME pendant la pandémie, 2022 (meilleure note = 10; pire note = 0)



Source : FCEI, sondage sur les services bancaires, le financement et les paiements, mené en 2022.

Un examen plus approfondi des notes ayant déterminé le classement de la qualité des services offerts pendant la pandémie montre que Desjardins a obtenu la meilleure note dans trois des quatre catégories d'évaluation, soit la suspension des frais ou des paiements, les services à distance et la satisfaction générale (tableau 9). Pour la dernière catégorie, soit l'accès au financement pendant la pandémie, c'est la Banque Nationale qui a obtenu la meilleure note (7,52).

Au bas de l'échelle, TD Canada Trust a obtenu la pire note dans deux catégories : la suspension des frais et paiements (1,46) et la satisfaction générale (1,45). Pour l'accès au financement pendant la pandémie, c'est

ATB Financial qui a obtenu la pire note (2,48), tandis que la HSBC se classait au dernier rang pour les services à distance avec une note de 1,79.

Parmi les cinq grandes banques, la Banque Royale a obtenu la meilleure note (4,31), ce qui la plaçait au quatrième rang au classement général. L'institution était néanmoins talonnée par la CIBC, qui a obtenu une note globale de 4,29. Bien que les deux institutions aient obtenu des notes similaires dans trois catégories, RBC s'est démarquée dans la catégorie de la suspension des frais et des paiements, ce qui lui a probablement permis de prendre le premier rang pour les cinq grandes banques.

TABEAU 9

Note des banques pour le service offert aux entreprises pendant la pandémie, globale et par catégorie, 2022 (meilleure note = 10; pire note = 0)

Classement	Institutions financières	Note globale	Accès au financement pendant la pandémie	Suspension des frais ou des paiements	Services à distance	Satisfaction générale
1	Desjardins	7,50	6,70	8,42	7,69	7,20
2	Banque Nationale	6,71	7,52	7,42	5,76	6,15
3	CEC	5,96	5,23	5,42	6,48	6,71
4	RBC	4,31	5,20	3,12	4,20	4,73
5	CIBC	4,29	5,29	2,84	4,28	4,74
6	Banque Scotia	3,35	4,26	2,70	2,58	3,85
7	HSBC	3,25	3,94	3,43	1,79	3,82
8	BMO	3,08	3,59	2,72	2,77	3,25
9	ATB Financial	2,97	2,48	1,66	5,26	2,47
10	TD	2,28	3,41	1,46	2,79	1,45
	Moyenne	4,60	4,91	4,19	4,53	4,77

« Les personnes qui télétravaillent et s'occupent de leurs enfants et animaux de compagnie ne donnent pas un bon service. »

PME cliente de la RBC - Fabrication, Ontario



« Pendant la pandémie, nos ventes ont chuté. Les frais bancaires ont augmenté. Les marges de crédit ont été réduites de 50 %. Les taux d'intérêt ont grimpé en flèche. Les banques exploitent les PME pour s'enrichir.

Elles ont fait des profits records. Elles ont offert des prêts garantis par le gouvernement, mais ont réduit notre marge de crédit d'exploitation. Finalement, les banques ont réduit leurs risques aux dépens des PME. »

PME cliente de la BMO - Gestion et administration d'entreprise, Ontario



## Conclusions et recommandations

Les petites entreprises ont droit à des services de grande qualité et abordables. Même si elles accaparent la majeure partie du marché des PME, les cinq grandes banques ne les servent pas aussi bien que les coopératives d'épargne et de crédit. Ce rapport met en évidence la nécessité d'élargir les options et services bancaires que les institutions financières au Canada offrent aux PME. Les frais bancaires suscitent beaucoup d'insatisfaction. Il faut favoriser la concurrence entre les banques pour améliorer la qualité des services bancaires et les rendre plus abordables. Les nouvelles technologies de paiement sont un élément de solution. Dans cette perspective, la FCEI formule les recommandations suivantes :

### Institutions financières

#### Financement

- Offrez des options de financement à faible coût et facilitez-en l'accès aux PME qui en ont besoin.
- Faites connaître à vos employés les autres options de financement disponibles (p. ex. les programmes de subventions et de prêts fédéraux et provinciaux) et assurez-vous qu'ils les présentent à vos clients PME.
- Ne faites pas la promotion des cartes de crédit comme principale source de financement à long terme pour les PME.
- Encouragez votre personnel chargé des prêts aux PME à bien connaître ces clients en entretenant avec eux une relation de confiance.

#### Frais

- Réduisez les frais et assurez-vous que les PME reçoivent un service de qualité.
- Éliminez les frais de transfert entre comptes d'une même banque.
- Divulgez publiquement le montant des revenus tirés des frais de gestion payés par les PME.

- Au lieu d'augmenter les frais pour les chèques ou d'en décourager l'utilisation, incitez les PME à recourir à des modes de paiement plus modernes et efficaces (p. ex. les paiements en ligne, les paiements interentreprises).
- Faites en sorte que les modes de paiement existants et nouveaux ne soient pas conçus pour avantager uniquement les banques et les fournisseurs de services électroniques (les PME ne doivent pas être traitées comme des poules aux œufs d'or).
- Présentez de façon transparente aux PME les frais associés au traitement de tous les types de paiements.
- Assurez la transparence des frais de compte bancaire qui sont facturés aux PME.

#### Directeur de comptes

- Assurez-vous que les directeurs de comptes travaillent avant tout dans l'intérêt du client, en misant moins sur la vente et plus sur le conseil.
- Donnez aux directeurs de comptes de vos succursales les moyens de mieux servir les PME en vous assurant qu'ils comprennent parfaitement leurs besoins, qu'ils sont capables d'évaluer les risques qui leur sont associés et qu'ils disposent de l'autorité nécessaire pour prendre des décisions et évaluer le crédit.
- Évaluez le risque lié à vos clients PME à l'aide de l'évaluation du crédit et des connaissances acquises par les directeurs de comptes dans le cadre de leurs interactions avec les clients.
- Expliquez clairement au client en quoi consiste l'évaluation du crédit, pourquoi elle est importante et comment améliorer sa cote.
- Tâchez de réduire le taux de roulement des directeurs de comptes : la durabilité des liens qui unissent le directeur de comptes et son client aura un effet positif sur la qualité de leur relation. Cherchez plutôt à bâtir une relation à long terme avec votre client PME par des visites et des rencontres régulières.



« Ces trois dernières années, le service à ma succursale s'est sans cesse détérioré.

Je ne sais qui est mon directeur de comptes, il n'y pas suffisamment de personnel pour aider les clients. J'ai choisi ATB parce qu'on m'a dit qu'il n'y aurait pas de retenue sur les chèques déposés. Malheureusement, l'information ne semble pas se rendre aux caissiers. J'ai toujours des problèmes avec les nouveaux caissiers, et ils changent tout le temps. »

*PME cliente de ATB-Construction, Alberta*

## FINANCEMENT DES PME - Rapport n° 3 : Évaluation des services bancaires offerts aux PME

- Améliorez la rapidité de réponse et réduisez le temps d'attente pour voir un directeur de comptes.
- Assurez-vous que les directeurs de comptes rencontrent régulièrement leurs clients pour bien connaître chaque entreprise. Par exemple, ils devraient aller visiter les nouveaux clients sur place et planifier des visites régulières (p. ex. tous les deux ou trois ans) en fonction des besoins et des intérêts de chaque client.

### Services

- Centrez les efforts sur les services bancaires de base et les compétences requises pour améliorer la prestation de ces services auprès des PME.
- Affirmez la présence de votre banque dans le milieu des PME (p. ex. par un meilleur accès aux succursales).
- Continuez de trouver des façons d'entretenir un lien privilégié avec les propriétaires de PME afin de mieux comprendre leurs besoins. En particulier, ne négligez pas les PME situées hors des centres urbains.
- Produisez des relevés bancaires clairs et lisibles.
- Continuez de créer des services en ligne abordables, comme les options à faible coût pour les paiements électroniques (en ligne, mobiles, etc.) et les paiements interentreprises, tout en préservant l'accessibilité des services bancaires traditionnels.
- Expliquez clairement à vos clients PME les frais liés aux comptes bancaires et comment obtenir le meilleur rapport qualité-prix.
- Maintenez des services de qualité, que ce soit en ligne ou en personne.
- Offrez des outils et de l'expertise spécialisés pour répondre aux besoins particuliers des entreprises de chaque secteur.

### Gouvernement

- **Assurez-vous que les institutions financières respectent le code de conduite sur les relations des banques avec les PME.** Ce code de conduite établit un ensemble de principes et de pratiques exemplaires auxquels les banques doivent se conformer pour traiter les PME de façon équitable et transparente. Par conséquent, les

institutions financières doivent s'assurer que les PME connaissent le code de conduite sur les relations des banques avec les PME et les droits que celui-ci leur confère.

- **Élargissez aux PME les dispositions de la Loi sur les banques.** Pour que le secteur bancaire soit équitable, les PME devraient profiter des mêmes protections que les consommateurs. Par exemple, elles devraient être protégées contre les pratiques de prêt arbitraires ou les frais cachés ou supplémentaires. Il faut que les PME soient protégées par la *Loi sur les banques*.
- **Veillez à ce que les nouvelles technologies de paiement soient accessibles aux PME à un prix raisonnable.** Le manque de moyens abordables et efficaces pour virer et déposer des fonds rapidement est un gros problème pour beaucoup de propriétaires d'entreprise. En effet, un accès rapide aux fonds est essentiel pour que les PME puissent gérer leurs activités courantes et leurs flux de trésorerie, et payer leurs fournisseurs. Les nouvelles technologies et services ne cessant de transformer l'environnement financier canadien (système de paiement en temps réel, système bancaire ouvert, etc.), il est essentiel que le cadre réglementaire reste à jour. Le gouvernement fédéral devrait rapidement mettre en œuvre de nouvelles initiatives et solutions bancaires (système bancaire ouvert, système de paiement en temps réel, etc.) qui ont le potentiel de rendre les services bancaires plus accessibles, efficaces et abordables pour les PME.
- **Analysez rigoureusement les fusions et acquisitions dans le secteur bancaire.** Le regroupement d'institutions financières (p. ex. HSBC-Banque Royale et projet de fusion entre Servus Credit Union et connectFirst Credit Union) peut se traduire par des pertes d'options et de services pour les PME. S'il y a plus d'institutions financières qui se disputent la clientèle, elles pourraient être plus disposées à prêter aux PME, à des conditions plus favorables et des taux d'intérêt plus concurrentiels, à offrir un meilleur service à la clientèle, et à soutenir davantage les plans d'expansion ou de



« Au début de la pandémie, nous avons commencé à vendre en ligne, et notre plateforme effectuait plusieurs dépôts chaque jour, mais comme nous n'avions pas de compte illimité, nous avons payé une tonne de frais.

La banque aurait pu modifier le type du compte quand elle a vu le volume des opérations qui étaient traitées ou supprimer les frais en raison de circonstances particulières, mais elle en a simplement profité pour faire plus d'argent. »

*PME cliente de la CIBC -  
Fabrication, Ontario*

croissance des PME. La consolidation des institutions financières doit être analysée rigoureusement pour éviter l'érosion de la concurrence dans le secteur bancaire canadien, où les options sont déjà limitées et où les barrières à l'entrée sont solides.

- **Améliorez l'accessibilité et l'efficacité des nombreux bureaux de l'ombudsman des services bancaires.** Les ombudsmans des services bancaires sont essentiels pour résoudre rapidement des différends entre les PME et les banques. Cela dit, il y a de nombreux bureaux de l'ombudsman au Canada, et les PME ne savent pas toujours à qui s'adresser pour obtenir de l'aide en vue de résoudre leurs différends avec leur institution financière. Nous accueillons favorablement le projet de consolidation des fonctions d'ombudsman présenté dans l'Énoncé économique de l'automne 2023 pour un processus de résolution de plaintes simplifié, ce qui devrait rendre les services de l'ombudsman plus efficaces et dissiper la confusion. Nous espérons que le gouvernement fédéral passera à l'action sans trop tarder.
- **Assurez la transparence et l'équité des structures tarifaires des banques canadiennes.** L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) établit les lignes directrices et règlements devant assurer la transparence et l'équité des structures tarifaires des banques canadiennes. Nous recommandons que le mandat de l'ACFC soit élargi pour inclure les frais bancaires et le financement des PME. L'Agence devrait également surveiller les frais bancaires et s'assurer que l'information dans les relevés bancaires des propriétaires de PME est claire et facile à comprendre.
- **Facilitez l'accès au financement pour les PME.** Collaborez avec les banques pour que le Programme de financement des petites entreprises du Canada profite principalement aux petites entreprises et aux microentreprises. De plus, il faudrait qu'on explique aux PME pourquoi on leur refuse du financement et qu'on leur présente d'autres solutions potentielles, le cas échéant.
- **Reconsidérez l'application de la TPS/TVH aux coopératives d'épargne et de crédit.** Le budget de 2023 propose de modifier la

*Loi de l'impôt sur le revenu* et de retirer le critère de 10 % de la définition d'une « caisse de crédit », ce qui pourrait faire des coopératives d'épargne et de crédit des institutions financières qui offrent une gamme complète de produits et de services financiers. Ce changement pourrait augmenter les coûts pour les PME si la TPS/TVH s'applique aux coopératives d'épargne et de crédit. Beaucoup de PME estiment que les options bancaires au Canada sont limitées et que l'ajout de taxes aux services des coopératives d'épargne et de crédit émietterait la concurrence dans le secteur. Nous exhortons le gouvernement fédéral à reconsidérer l'application de la TPS/TVH aux coopératives d'épargne et de crédit en raison des conséquences indésirables, notamment la limitation d'options bancaires et l'augmentation des coûts pour les PME.

#### PME

Les PME ne doivent pas ignorer qu'elles ont leur part à faire pour se renseigner sur ce que les institutions financières peuvent faire pour répondre à leurs besoins particuliers et les soutenir. Les propriétaires de PME devraient utiliser les renseignements fournis dans le présent rapport pour déterminer quelle banque convient le mieux à leurs besoins. Parce qu'il faut prendre une décision éclairée, comparez les taux et les services pour trouver les plus concurrentiels. Rencontrez votre directeur de comptes pour l'informer de vos objectifs à long terme, de vos plans et des événements à venir. Choisissez une banque qui comprend bien les besoins financiers particuliers des PME. Certaines institutions se spécialisent dans le secteur des PME et offrent des produits et ressources sur mesure. Lisez l'avis d'autres clients et demandez à d'autres propriétaires d'entreprise de vous raconter leur expérience avec le service à la clientèle de leur banque. Les propriétaires d'entreprise doivent prendre le temps de bien faire leurs recherches et de comparer les services des différentes banques. Il est important de choisir la bonne banque, car ce facteur sera déterminant sur les aspects financiers de l'exploitation de l'entreprise et sur sa réussite.

## Annexe 1 : méthodologie

### Source des données

Ce rapport est basé sur les résultats d'un sondage réalisé du 20 octobre au 13 décembre 2022 auprès de 7 193 propriétaires de PME de partout au Canada. À titre comparatif, un échantillon probabiliste de cette taille aurait une marge d'erreur de plus ou moins 0,91 point de pourcentage, 19 fois sur 20.

Les membres FCEI sondés devaient évaluer leur banque principale (très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, très insatisfait) selon 11 facteurs indiqués dans les tableaux de la page suivante.

En raison de la taille insuffisante des échantillons :

- Nous n'avons pas utilisé les données s'il y avait moins de 20 répondants. Dans les tableaux, les échantillons comptant moins de 20 répondants sont indiqués par un tiret (« - »).
- Les échantillons comptant moins de 40 répondants sont indiqués par un astérisque (« \* »).

### Note globale

Pour chaque facteur, un indice a été créé afin d'évaluer et de classer chaque banque sur une échelle allant de 0 (la pire) à 10 (la meilleure). Le pourcentage le plus élevé de répondants ayant indiqué « très insatisfait » ou « plutôt insatisfait » a reçu la note de 0, tandis que le pourcentage de répondants le plus faible a reçu la note de 10. Toutes les autres valeurs ont été normalisées entre 0 et 10. Ces valeurs constituent un indice relatif servant de base de comparaison.

Le classement des banques constitue une référence importante que les propriétaires d'entreprise peuvent utiliser pour prendre des décisions éclairées. Le choix de la banque appropriée peut faire pencher la balance entre la réussite et l'échec. Inversement, le classement procure aux banques une source précieuse de renseignements sur la manière dont leurs services sont perçus par leurs clients PME.

Voici la formule utilisée pour attribuer une note normalisée à chaque facteur :

$$(max-x)/(max-min)*10$$

x = le pourcentage de réponses « Très insatisfait » et de réponses « Plutôt insatisfait » pour chaque banque

min. et max. = le minimum et le maximum de la fourchette des valeurs (total du pourcentage des réponses « Très insatisfait » et « Plutôt insatisfait ») pour chaque facteur

Les 11 notes normalisées ont ensuite été classées dans l'un des quatre domaines (voir la page suivante), et une note moyenne par domaine a été calculée pour chaque banque.



### Note - financement

Les propriétaires de PME comptent sur le financement que leur accorde leur principal établissement bancaire pour leurs achats quotidiens et leurs emprunts à long terme. Ils veulent aussi obtenir du financement selon des conditions de prêt concurrentielles.

1. Disposition à accorder des prêts	2. Conditions des prêts (intérêts, garanties, etc.)	3. Renseignements exigés pour le financement
Moyenne des notes normalisées pour les 3 facteurs ci-dessus = note du domaine « financement »		

### Note - frais

Les frais bancaires ont une lourde incidence sur les bénéfices des PME. C'est pourquoi les propriétaires de PME recherchent des frais abordables qui correspondent à la qualité et au niveau de service reçu.

4. Barème des frais
= note du domaine « frais »

### Note - directeurs de comptes

Le succès ou l'échec de la relation d'une PME avec sa banque dépend de la qualité de la relation qu'elle entretient avec le directeur de comptes. En tant que personne-ressource de la PME dans son établissement bancaire principal, le directeur de comptes doit bien comprendre l'entreprise, se montrer disponible pour son client et bien le traiter.

5. Compréhension de mon entreprise par le directeur de comptes	6. Accessibilité du directeur de comptes	7. Traitement accordé par le directeur de comptes
Moyenne des notes normalisées pour les 3 facteurs ci-dessus = note du domaine « directeurs de comptes »		

### Note - services

Les banques doivent aussi connaître les autres services dont les propriétaires de PME ont besoin. Par exemple, les relevés bancaires doivent être clairs pour que les entrepreneurs puissent faire facilement leur tenue de dossiers. Par ailleurs, si les frais bancaires étaient plus transparents, il serait plus facile d'en comprendre la logique.

8. Clarté des relevés bancaires	9. Accès à une succursale (p. ex. proximité de la succursale locale, heures d'ouverture)	10. Facilité d'utilisation des services bancaires en ligne	11. Gamme des services bancaires offerts en ligne
Moyenne des notes normalisées pour les 4 facteurs ci-dessus = note du domaine « services »			



## Notes de fin

---

<sup>i</sup> Taylor Matchett, FCEI, Financement des PME, rapport n° 1 : Répartition du marché entre les grandes banques, 2023. Lien : <https://www.cfib-fcei.ca/fr/rapports-de-recherche/serie-rapports-recherche-financement-pme>.

<sup>ii</sup> Taylor Matchett et Alchad Alegbeh, FCEI, Financement des PME, rapport n° 2 : Indicateurs de financement des PME, 2023. Lien : <https://www.cfib-fcei.ca/hubfs/research/reports/2023/2023-07-indicateurs-financement-pme-fr.pdf>.

<sup>iii</sup> Bien que le présent rapport ne remonte que jusqu'en 2010, la FCEI publie des rapports sur les services bancaires tous les trois ou quatre ans depuis 1982.

<sup>iv</sup> Taylor Matchett, FCEI, Financement des PME, rapport n° 1 : Répartition du marché entre les grandes banques, 2023.

<sup>v</sup> Certains propriétaires d'entreprise ayant répondu au sondage de la FCEI peuvent bénéficier de rabais exclusifs offerts par la Banque Scotia dans le cadre du Programme d'économies FCEI-Banque Scotia.

<sup>vi</sup> Selon le rapport n° 1 de la série Financement des PME sur la répartition du marché entre les grandes banques, la HSBC détient moins de 1 % de la part du marché canadien des PME, et présente la plus importante proportion de clients PME disant vouloir changer d'institution financière.

<sup>vii</sup> En 2019, la meilleure note s'établissait à 6,19 (coopératives d'épargne et de crédit) et la pire à 2,49 (HSBC), ce qui donnait une fourchette de 3,7.

<sup>viii</sup> FCEI, sondages sur les services bancaires et le financement, 2019 et 2022. Pour 2022 : du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 7 176.

<sup>ix</sup> FCEI, sondages sur les services bancaires et le financement, 2019 et 2022. Pour 2022 : du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 7 176.

<sup>x</sup> FCEI, Baromètre des affaires, octobre 2023. Lien : <https://www.cfib-fcei.ca/fr/rapports-de-recherche/barometre-des-affaires>.

<sup>xi</sup> Votre PME et la COVID-19, sondage n° 4.

<sup>xii</sup> Votre PME et la COVID-19, sondage n° 11.

**Michelle Auger** est analyste principale des politiques pour la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI). Depuis qu'elle s'est jointe à la FCEI en 2015, Michelle a aidé des centaines de propriétaires de PME à résoudre des questions fédérales complexes. De plus, elle a dirigé et géré plusieurs initiatives nationales portant notamment sur la planification de la relève, la concurrence, les cartes de crédit, la fiscalité, la sensibilisation à la fraude, la santé mentale et le bien-être. Michelle détient un baccalauréat en sciences sociales avec spécialisation en géographie et sociologie de l'Université d'Ottawa. Elle vient de terminer un certificat en gestion de projet.

**Taylor Matchett** est analyste principale de la recherche pour la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI). Depuis qu'elle s'est jointe à la FCEI en 2019, Taylor a rédigé divers rapports sur des sujets tels que les dettes pandémiques des PME, les services bancaires aux PME, la fiscalité et le salaire minimum. Taylor est titulaire d'une maîtrise en administration publique de l'Université Queen's et d'un baccalauréat ès arts de l'Université de Guelph, spécialisé en sciences politiques, justice pénale et politiques publiques.

La FCEI (Fédération canadienne de l'entreprise indépendante) est le plus grand regroupement de PME au pays, comptant 97 000 membres dans tous les secteurs d'activité et toutes les régions. Elle vise à augmenter les chances de succès des PME en défendant leurs intérêts auprès des gouvernements, en leur fournissant des ressources personnalisées et en leur offrant des économies exclusives.

Ressources supplémentaires

Questions ou demandes de données : [recherche@fcei.ca](mailto:recherche@fcei.ca)

Intégralité de la recherche de la FCEI : [cfib-fcei.ca/fr/rapports-de-recherche](https://www.cfib-fcei.ca/fr/rapports-de-recherche)

X : [@CFIB\\_FCEI\\_Stats](https://twitter.com/CFIB_FCEI_Stats)

