

Petites et moyennes entreprises



Faits saillants

» Les banques du Canada entretiennent plus de 2 millions de relations avec l'ensemble des propriétaires de petites et moyennes entreprises dans des collectivités à l'échelle du pays, leur offrant du financement, des services de dépôt et des solutions d'affaires novatrices.

» 78 % des PME maintiennent une relation positive avec leur principale institution financière.

» Parmi les 77 % de propriétaires de PME qui ont une relation de crédit avec une banque, 90 % affirment que cette relation est positive.

» Selon les chiffres de décembre 2010, les banques du Canada ont autorisé l'octroi de près de 87,5 milliards de dollars en crédit aux PME à travers le pays.



Mise à jour : Avril 2011

En bref

Les banques jouent un rôle essentiel dans les activités des petites et moyennes entreprises, répondant à leurs divers besoins financiers dans la perspective de favoriser l'innovation, le développement et la croissance.

Afin de souligner le rôle clé que joueront les petites et moyennes entreprises (PME) pour assurer une relance économique soutenue au Canada, le gouvernement fédéral a déclaré 2011 **Année de l'entrepreneur**. La majorité des clients d'affaires des banques étant des PME, les banques ne ménagent aucun effort pour répondre aux besoins d'un marché des PME de plus en plus concurrentiel, diversifié, et mieux versé dans les outils technologiques. En effet, toutes les banques ont prévu des services distincts, voués aux besoins des PME.

Plus qu'un simple octroi de crédit

Dans les collectivités à travers le pays, les banquiers entretiennent plus de deux millions de relations avec l'ensemble des propriétaires de PME. Les PME exigent des services de qualité, à valeur ajoutée. Afin de répondre à cette demande, les banques offrent une variété de produits et de services, comme les services de dépôt et les comptes transactionnels, une facilité de paiement, une gestion quotidienne de la trésorerie, des comptes en devises étrangères, des services de gestion de documents, des conseils sur le commerce international et des services de planification successorale pour l'entreprise.

PME et relations bancaires

Le facteur relationnel est ce qui importe. Lorsqu'on demande aux propriétaires de PME de relater leurs expériences, on découvre ce qui suit :

- 78 % des propriétaires de PME déclarent avoir une relation positive avec leur principale institution financière.
- La fidélité caractérise les propriétaires de petites entreprises : la moitié des répondants maintiennent une relation d'affaires avec leur principale institution financière depuis plus de 10 ans; dans ce groupe, 22 % ont une relation de plus de 20 ans.
- Voici les facteurs les plus importants dans une relation bancaire, selon les propriétaires de PME : contact personnel (92 %), produits et services à moindre prix (91 %) et accès au crédit (85 %).
- En réponse à la question au sujet des principaux défis économiques auxquels fait face leur PME, 15 % des propriétaires ont cité la baisse des ventes ou des revenus, 11 % ont parlé du pouvoir d'attirer et de garder les clients et 9 % ont mentionné la hausse des coûts d'exploitation.



PME et crédit

Avec les nombreuses sociétés de financement qui se livrent concurrence, les PME canadiennes désireuses d'obtenir du crédit ont l'avantage d'un marché hautement concurrentiel. Tout au long de la période de repli économique et durant la relance qui a suivi, les banques ont continué à accorder du crédit aux entreprises solvables, leur offrant un éventail de produits, notamment les prêts et les marges de crédit.

- Selon les chiffres de décembre 2010, les banques du Canada ont autorisé l'octroi de près de 87,5 milliards de dollars en crédit aux PME à travers le pays.
- Parmi les 77 % de propriétaires de PME qui ont une relation de crédit avec une banque, 90 % décrivent leur relation de crédit comme étant « bonne » et presque six sur dix (soit 58 %) pensent qu'elle est « très bonne ».
- Les banques continuent à accorder du crédit durant le repli économique : seulement 7 % des propriétaires de PME citent l'accès au crédit comme leur principal défi économique.
- 43 % des PME ont une relation de crédit avec leur principale institution financière depuis plus d'une décennie, dont 21 % depuis plus de 20 ans.
- 70 % ont une relation de crédit avec deux fournisseurs ou plus, soit des fournisseurs de cartes de crédit, des sociétés de financement, des sociétés de crédit-bail, des banques, des caisses populaires, des investisseurs providentiels ou autre :
 - 20 % ont une seule relation de crédit.
 - 17 % ont deux relations de crédit.
 - 33 % ont cinq relations de crédit ou plus.

Par ailleurs, les banques offrent des produits plus souples et facilitent le processus de demande de crédit, surtout pour les faibles montants.

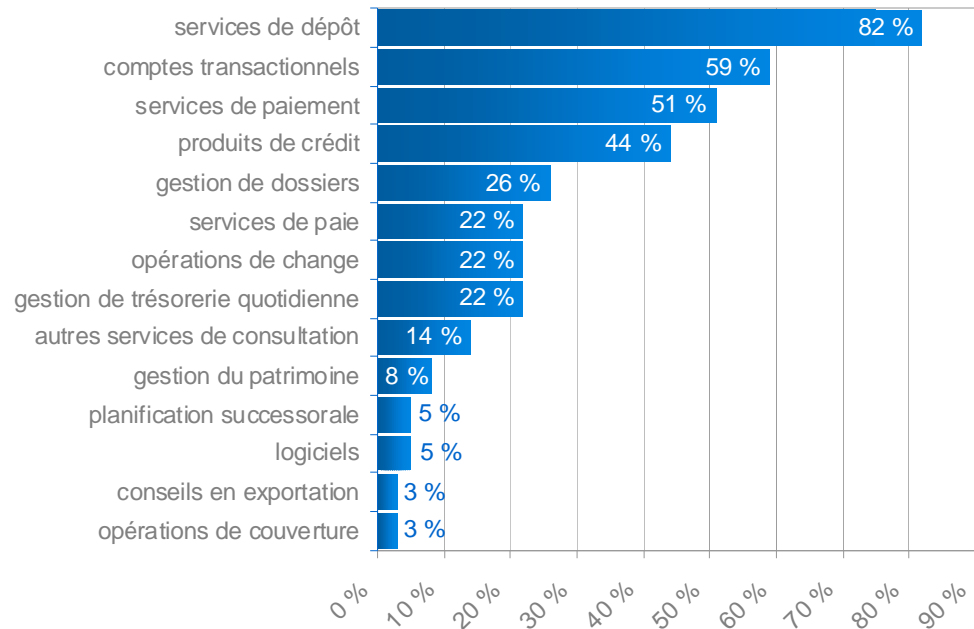
Besoins bancaires des PME

Les PME cherchent auprès des banques une variété de solutions d'affaires, outre le financement. En effet, les banques fournissent quotidiennement les conseils et les solutions novatrices à leur clientèle des PME, allant des services de dépôt et de gestion de la trésorerie aux opérations de change et à la planification successorale.

- Au moment de choisir une institution financière, 35 % ont fait leur choix en tenant compte des services de crédit et 52 % ont basé leur décision sur d'autres critères.
- La plupart des opérations bancaires quotidiennes des PME sont faites en personne, auprès d'un caissier (79 %). Les opérations en ligne occupent la deuxième place, avec 66 %, soit une augmentation de 12 % par rapport à 2008.
- 53 % des propriétaires de PME qui effectuent des opérations en ligne ont augmenté leur utilisation des services bancaires en ligne et 79 % des propriétaires de PME déclarent que les services bancaires en ligne ont contribué à améliorer l'efficacité de leur entreprise.
- Pour 91 % de propriétaires de PME, la disponibilité de produits et services à faible coût est importante et 92 % mettent l'importance sur le contact personnel.
- 81 % des propriétaires de PME pensent qu'il est important que leur institution financière dispose de technologies avancées.



Utilisation des services bancaires par les PME



Renseignements généraux

1-800-263-0231 ou
inform@cba.ca

Médias

Christelle Chesneau
Coordonnatrice
Direction du Québec
514-840-8747, poste 722
cchesneau@cba.ca

» L'Association des banquiers canadiens représente ses banques membres, soit des banques canadiennes ainsi que des filiales et des succursales de banques étrangères exerçant des activités au Canada, et leurs 267 000 employés. L'ABC préconise l'adoption de politiques publiques efficaces, favorisant le maintien d'un système bancaire solide et stable au profit des Canadiens et de l'économie canadienne. Également, l'Association encourage la littératie financière pour permettre aux individus de prendre des décisions éclairées en matière de finance.

Utilisation des services bancaires par les PME

Les trois principaux services utilisés par les PME auprès de leur principale institution financière :

- Services de dépôt (82 %)
- Comptes transactionnels (59 %)
- Services de paiement (51 %)

Relations solides avec le secteur agricole

Au Canada, les banques entretiennent également des relations de longue date avec les clients du domaine agricole. Ces relations solides ont aidé les banques à épauler leurs clients face à des défis non négligeables. Si l'on considère seulement la dernière décennie, les agriculteurs ont dû composer avec une myriade de problèmes : maladie de la vache folle, grippe aviaire, sécheresse, inondations, virus H1N1 et étiquetage du pays d'origine. Les banques ont soutenu leurs clients durant ces périodes difficiles, travaillant avec eux sur une base individuelle, selon le cas, pour évaluer leurs besoins uniques et élaborer des solutions.