

Petites et moyennes entreprises

Résultats du sondage auprès des PME :
évaluation de la relation avec
les institutions financières

Novembre 2009

En août 2009, l'Association des banquiers canadiens a retenu les services du Strategic Counsel afin de mener une enquête nationale qui vise, d'un côté, l'évaluation du marché financier canadien par les propriétaires de PME et, de l'autre, la mesure de l'impact du récent repli économique sur ces PME¹. Voici les résultats de cette enquête.

PME et relations bancaires

La majorité des clients commerciaux des banques sont de petites entreprises. Les banques s'efforcent de toujours répondre aux besoins des PME. Dans les collectivités à travers le Canada, les banquiers travaillent avec près de deux millions de propriétaires de PME, leur offrant un large éventail de produits et de services en plus des conseils judicieux, pour assurer la croissance et la prospérité de leur entreprise.

- 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.
- Les banques se sont engagées à aider leurs clients durant la période économique difficile : seulement 3 % des propriétaires de PME déclarent que leur banque n'était pas du tout disposée à les aider durant le récent repli économique.
- 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 neuf pour cent 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, 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.

- 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 sept pour cent 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.

La détérioration de la situation économique s'accompagne souvent d'une baisse dans la demande de crédit. Toutefois, au cours de l'année passée, le niveau de crédit accordé par les banques aux entreprises s'est maintenu à un rythme viable, vu que les banques ont intervenu pour combler les lacunes en matière de crédit provoquées par les autres prêteurs sur le marché canadien qui ont ralenti ou complètement arrêté leurs activités de prêt.

- 68 % des propriétaires de PME disent qu'il est peu probable pour leur entreprise de demander des crédits additionnels dans les six prochains mois.
- Parallèlement, près d'un quart (23 %) de ceux qui ont une relation de crédit avec une banque affirment que leur entreprise compte davantage aujourd'hui qu'auparavant sur le financement offert par la banque. En voici les principales raisons données :
 - Repli économique (22 %)
 - Les banques continuent de prêter/sont la seule source de crédit (14 %)
 - Manque de ventes (11 %)
 - Besoin de liquidité (11 %)
 - Par rapport à d'autres prêteurs, il est plus facile de traiter avec une banque (huit pour cent)
- Parmi les propriétaires de PME qui ont fait des démarches auprès de leur banque, 90 % pensent que leur banque est disposée à les aider à traverser la période de repli économique et plus de la moitié pensent que leur banque était absolument disposée à le faire².

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.

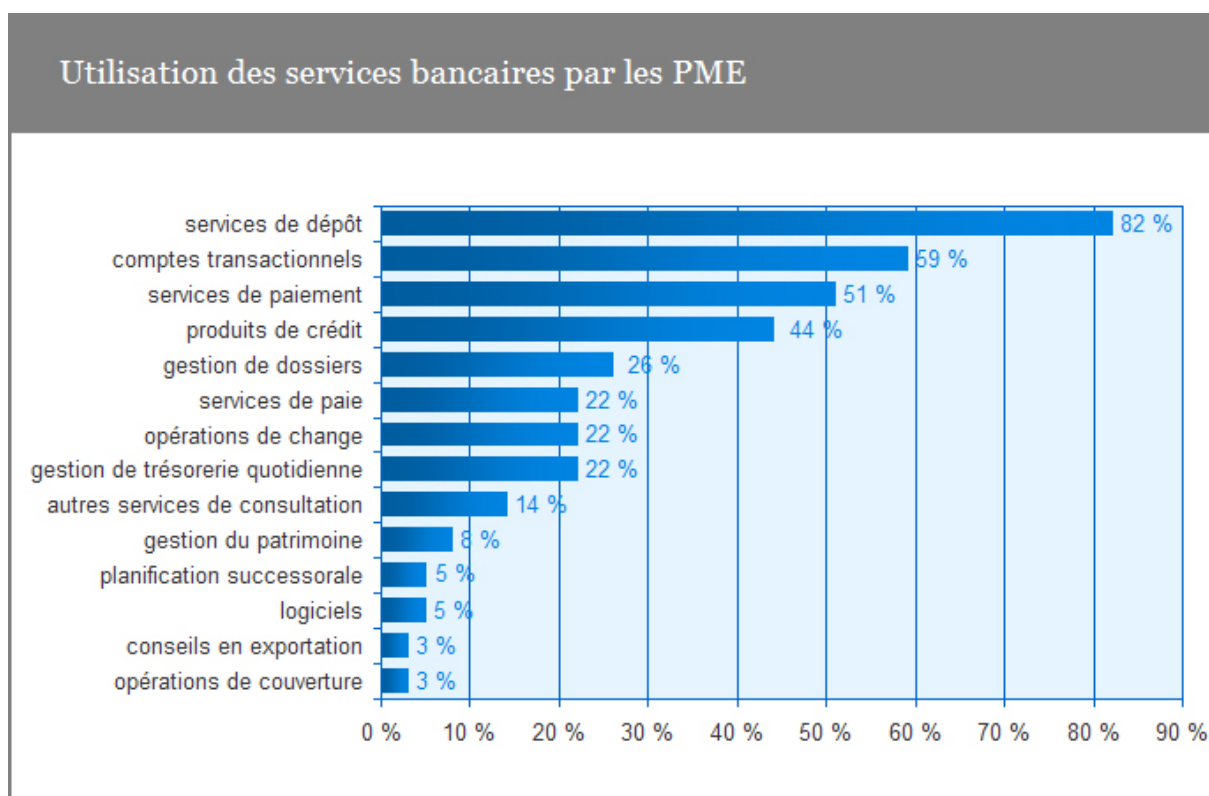
- Au moment de choisir une institution financière, 35 % ont fait leur choix en tenant compte des services de crédit et 52 % ont basé leur décision sur d'autres critères.
- La plupart des opérations bancaires quotidiennes des PME sont faites en personne, auprès d'un caissier (79 %). Les opérations en 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

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 %)



¹ Source : *SME Survey Results: Assessments of Relationship with Financial Institutions*, enquête effectuée par The Strategic Counsel pour le compte de l'Association des banquiers canadiens. L'enquête a été menée au téléphone, auprès d'un échantillon national proportionnel de 200 représentants de PME, du 10 au 25 août 2009. La marge d'erreur est de $\pm 6,9$ points de pourcentage, 19 fois sur 20.

² Pourcentage basé sur le groupe qui a fait des démarches auprès d'une banque.