

# Comment être mieux traité par sa banque ?

DIN0056F-0807

*Par Mary Jane Grant, conseillère en financement bancaire aux PME*

Nombreux sont ceux qui appréhendent de s'adresser à une banque pour la première fois. Mais il ne faut pas oublier que vous êtes le client et que la banque se doit de répondre à vos besoins. Ainsi, lorsque vous devez choisir une banque, rappelez-vous que c'est à elle de faire des efforts pour vous avoir comme client.

S'il est pratique que votre banque soit bien située, vous ne pouvez pas la choisir uniquement en fonction de son emplacement. Selon les résultats de sondages que la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) a réalisés sur les banques, la majorité de ses membres estiment qu'il est plus important d'avoir un banquier compétent qu'une banque bien placée. Autrement dit, les petites et moyennes entreprises (PME) expérimentées préfèrent avoir affaire à un meilleur banquier, car elles savent que cela peut faire une énorme différence à long terme, vu que quand on ne s'entend pas avec son banquier, la vie n'est pas facile !

## **Votre meilleure source de renseignements**

Avant de choisir une banque, menez votre propre enquête auprès d'autres entreprises, surtout celles qui sont comparables au niveau de l'âge, de l'effectif et du secteur d'activité. Leurs propriétaires pourront vous dire ce qu'ils pensent des services offerts par leur banque depuis qu'ils en sont clients. Ils pourront également vous indiquer si leur banque a l'habitude de faire affaire avec des entreprises comme la vôtre, quels sont ses frais de service et quelle est sa politique générale en matière de prêts. Ils pourront vous renseigner sur les employés de la banque, sur leur attitude avec les clients en ce qui a trait à un plan individuel et peut-être aussi au roulement du personnel. En vous faisant profiter de leur expérience, ils vous aideront aussi à déterminer si le banquier est en mesure de comprendre vos besoins et les caractéristiques de votre entreprise, et à bien les expliquer aux autres employés de la banque.

## **Méfiez-vous des succursales spécialisées**

Les sondages de la FCEI ont montré que les clients des succursales commerciales ne sont peut-être pas mieux lotis que les clients de certaines succursales générales. En effet, le roulement des banquiers semble plus important dans les succursales commerciales, ce qui réduit les possibilités d'établir des relations solides avec une même personne. Les recherches ont démontré qu'un taux de roulement plus élevé peut créer des situations où les modalités de prêt sont moins avantageuses.

Certaines succursales commerciales font un excellent travail. Lorsque vous songez à traiter avec ce genre d'établissement, essayez de savoir combien de temps il vous faudra normalement avant de pouvoir traiter avec un banquier, quelle est l'expérience de ce dernier et quelle est la politique générale de la succursale à l'égard des prêts. Vous devez également savoir si tous les services requis seront fournis par cette succursale ou si vous serez amené à traiter avec une succursale ordinaire pour certains services et avec une succursale commerciale pour d'autres.

## **Trouvez le banquier répondant le mieux à vos besoins**

Pour établir de bonnes relations avec votre banque, le facteur le plus important est généralement la personne avec qui vous faites affaire quotidiennement. Prenez rendez-vous avec les gérants des banques dont vous souhaitez devenir client et posez-leur les questions suivantes :

- Combien de PME ont-ils parmi leur clientèle et quel genre d'entreprises gèrent-ils ou aimeraient-ils gérer compte tenu de leur expérience ?
- Comment procèdent-ils pour évaluer les demandes de prêts ?
- Ont-ils l'autorisation d'approuver votre demande de prêt (et jusqu'à quel montant) ou doivent-ils la soumettre à un supérieur ?
- Quels sont les antécédents et l'expérience de votre banquier ? A-t-il eu par le passé des expériences négatives avec certains types d'entreprises, et l'impression qu'il en a gardée peut-elle influencer sur son jugement ? Demandez-lui quelles ont été ses meilleures et ses pires expériences à l'égard des prêts.
- Quel pourcentage de temps consacre-t-il aux comptes des PME par rapport à ses autres responsabilités ?
- Quelle est la politique de la banque à l'égard des frais de service ? (Quels frais sont compris dans les contrats mensuels de type standard ?) Quelle est la politique de la banque à l'égard des augmentations ou des réductions des taux des frais de service ?
- Votre banquier a-t-il l'intention de visiter vos locaux ? (Ce qui constitue une bonne indication du niveau de service auquel vous pouvez vous attendre.)
- Quel genre de renseignements devez-vous fournir pour obtenir une ligne de crédit et la conserver ?
- Qui va s'occuper de votre compte de façon régulière ?

Si vous n'y pouvez rien quant au roulement de personnel, vous pouvez quand même vous renseigner pour savoir combien de temps vous pouvez espérer garder le même banquier. Demandez-lui directement combien de temps il pense rester dans cette succursale. S'il ne peut pas vous répondre, contactez le bureau régional ou le siège social de la banque pour obtenir ce renseignement et pour signaler que vous tenez à conserver le même banquier. En cas de mutation, si vous avez réussi à entretenir de bonnes relations avec lui, vous pourrez songer à transférer votre compte dans la succursale où il a été nommé si elle est suffisamment proche de votre entreprise.

De nombreuses entreprises préfèrent traiter avec une succursale locale pour plusieurs raisons. Tout d'abord, vous aurez peut-être de meilleures chances d'établir des relations solides et à long terme avec votre banquier, ce qui vous permettra d'obtenir de meilleures modalités de prêt. Ensuite, les recherches ont démontré que les entreprises qui font affaire avec les succursales locales autorisées à approuver des prêts correspondant à leurs besoins semblent obtenir les conditions les plus avantageuses. Leurs demandes de prêt sont acceptées plus facilement et, en moyenne, elles ont moins de garanties à fournir que les entreprises qui font affaire ailleurs. Enfin, la succursale locale connaîtra mieux le marché où vous exercez vos activités, ses caractéristiques particulières et les possibilités qu'il offre. Tous ces facteurs peuvent vous aider à nouer de meilleures relations avec les banques.

## **C'est la première impression qui compte**

Après vous être démené pour trouver la banque, la succursale et le banquier répondant le mieux à vos besoins, il vous faut jeter les bases d'une relation solide et durable. Avant d'aller établir ces relations, assurez-vous d'avoir tous les renseignements dont la banque a besoin pour bien comprendre la nature de vos activités, et sachez les présenter avec professionnalisme. Voici les renseignements que vous devez apporter à votre premier rendez-vous, si possible :

- États financiers des cinq dernières années si votre entreprise existe depuis aussi longtemps, et états provisoires ou résumés pour l'année en cours.
- Plan commercial à jour décrivant vos activités actuelles et vos perspectives immédiates et à long terme, avec prévisions détaillées des bénéfices et de l'encaisse.
- Liste de vos clients par ordre d'importance décroissant; si votre entreprise gère de nombreux clients (dans le cas d'un magasin de détail, par exemple), indiquez le nombre approximatif de vos clients ou votre part du marché, et une liste des références de crédit que la banque peut contacter.

- État du stock actuel et des comptes débiteurs, y compris une analyse de l'ancienneté des comptes débiteurs et du roulement du stock, et un état de la valeur marchande actuelle de l'outillage, de l'équipement et des biens fixes tels que les terrains et les immeubles.
- Copies des lettres de clients satisfaits ou d'autres références commerciales et une description de votre équipe de gestion.

Vous pensez peut-être qu'il s'agit là de beaucoup de renseignements pour un premier contact, mais vous constaterez que la banque vous les demandera de toute façon. En les fournissant dès le départ, vous donnerez l'impression d'être prêt à coopérer et à jouer cartes sur table, ce qui vous attirera les bonnes grâces du banquier.

## **Règles à connaître pour obtenir un crédit**

Pour obtenir et conserver une bonne cote de crédit, suivez ces quelques conseils :

- Comprenez dès le départ que les banques n'aiment pas prendre de risques. Elles veulent voir une bonne base d'investissement en fonds propres et être sûres que les fonds seront remboursés avant d'accorder un prêt. Elles veulent également des garanties, mais nous en reparlerons plus tard.
- Montrez que vous savez bien planifier et que vous gérez correctement votre trésorerie en prenant des dispositions pour obtenir des facilités de crédit avant d'en avoir besoin.
- Remboursez toujours vos prêts tel que convenu ou avant l'échéance. C'est ainsi que vous donnerez la preuve que vous méritez bien le crédit qui vous est accordé, et cela vous suivra partout où vous irez !
- Fournissez à votre banquier tous les renseignements qu'il vous a demandés dans les délais voulus.
- Tenez votre banquier au courant de tout changement, de préférence avant qu'il ne se produise. Si vous prévoyez des problèmes de remboursement, prenez rendez-vous avec votre banquier et proposez-lui une solution. N'oubliez pas que les banquiers n'aiment pas les surprises !

## **Comment négocier un prêt bancaire ?**

Arrivez muni de tous les renseignements décrits ci-dessus, et :

- indiquez clairement le montant dont vous avez besoin, à quelles fins, et à quelles modalités de remboursement vous pouvez faire face;
- soyez prêt à proposer une ligne de crédit combinée à un prêt à terme. En général, votre ligne de crédit correspond à vos besoins de trésorerie, tandis que les prêts à terme servent à financer des immobilisations;
- soyez prêt à négocier le montant du prêt, le taux d'intérêt et les garanties requises par la banque;
- sachez qu'une petite entreprise sur cinq n'obtient pas le montant qu'elle demande à la banque. Cela ne veut cependant pas dire que vous devez demander plus. Une demande franche et directe a de meilleures chances d'être approuvée, et le maintien de bonnes relations à long terme dépendra de la sincérité dont vous ferez preuve;
- si votre banquier refuse de vous accorder un prêt, demandez-lui de faire réexaminer votre demande par le siège social, ou adressez-vous à une autre banque.

### **Les garanties...**

Les banquiers canadiens accordent des prêts en fonction des garanties que vous offrez. Ils veulent tout savoir sur les perspectives de votre entreprise avant de vous accorder un prêt, et ont tendance à fixer le montant du prêt en fonction des garanties offertes. D'après les sondages de la FCEI, les garanties que donnent les PME sont en moyenne de trois fois le montant du prêt approuvé. Il s'agit toutefois d'une moyenne, et plus votre entreprise est récente et petite, plus on vous demandera de fournir des garanties.

Lorsqu'il s'agit de négocier des garanties, commencez par établir la valeur de votre actif commercial et par en démontrer la qualité. N'oubliez pas que les garanties que vous engagez maintenant ne pourront plus être engagées à l'avenir. Demandez à votre banquier de vous expliquer pourquoi il a besoin de la garantie demandée, surtout si elle dépasse le double du montant de votre prêt. Si vous estimez qu'il est trop exigeant, allez voir ailleurs.

Le problème des garanties personnelles est celui qui préoccupe le plus les patrons de PME, surtout ceux qui ont des entreprises établies depuis longtemps et qui peuvent faire état d'un taux de rentabilité élevé et d'une bonne cote de crédit. Si vous avez dû donner des garanties personnelles quand votre entreprise en était à ses débuts, demandez à la banque d'annuler votre garantie. Veillez à obtenir les mêmes conditions lorsque vous renégociez votre prêt.

### **... et quelques mots au sujet des frais de service**

Ce n'est pas par hasard que les banques viennent d'augmenter de façon exponentielle leurs frais de service. Étant donné que leurs autres sources de profit diminuent à cause de la concurrence qu'elles se livrent pour obtenir la clientèle des grandes entreprises, des pertes qu'elles encourent sur les prêts aux grosses sociétés, aux pays en développement, et d'autres facteurs encore, les banques comptent de plus en plus sur les frais de service pour compenser leur manque à gagner. Et il faut malheureusement s'attendre à ce que cette tendance se poursuive à l'avenir.

Vous avez toutefois un certain nombre de moyens pour réduire vos frais de service. D'après les recherches de la FCEI, il est payant de faire le tour des banques pour obtenir les conditions les plus avantageuses, et cela incite également les institutions financières à être honnêtes, par peur de la concurrence. D'autre part, n'acceptez pas sans discuter les tarifs que votre banquier commence par vous proposer. Essayez de négocier une réduction ou un « forfait » plus avantageux. Mais méfiez-vous : d'après les sondages de la FCEI, les forfaits ne représentent pas toujours une baisse de prix et servent parfois uniquement à noyer la hausse du prix de certains services dans un prix global. Aussi, certains des services que vous utilisez le plus souvent peuvent être en fin de compte exclus du forfait.

En suivant ces conseils et en vérifiant combien vous payez exactement en frais de service à long terme et quels sont les frais qui s'appliquent à chaque service, vous pouvez réaliser d'importantes économies sur cet élément de plus en plus important des frais bancaires globaux.

## **Derniers conseils**

Lisez très attentivement l'entente de prêt que vous signez avec votre banque. Soyez conscient de la nature de vos obligations et sachez que la banque a le droit de saisir la garantie si vous ne remboursez pas votre prêt ou ne respectez pas les conditions de l'entente.

Une fois que vous aurez remboursé un prêt à terme, faites annuler l'entente de prêt et libérez votre garantie.

La mise en œuvre des conseils susmentionnés représente sans doute beaucoup de travail, mais étant donné que le succès de votre entreprise repose sur de bonnes relations avec les banques, le jeu en vaut la chandelle.

*Avis juridique : Cette publication et son contenu visent à servir exclusivement les intérêts des membres de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) et à leur fournir des informations; ils ne s'adressent à aucun autre public. La FCEI ne fait aucune représentation ni ne donne de garantie sur le caractère complet, l'exactitude et l'actualité du contenu de cette publication. Renseignez-vous auprès d'un conseiller professionnel avant d'entamer des démarches suivant les renseignements contenus dans cette publication.*