

# La bataille des banques

## *Les coopératives d'épargne et de crédit ont la faveur des PME*

*Queenie WONG, analyste principale de la recherche*

Selon le dernier classement des banques réalisé par la FCEI en 2015, les coopératives d'épargne et de crédit s'attiraient toujours la faveur des petites et moyennes entreprises (PME) pour la qualité de leur service, se plaçant ainsi devant les banques traditionnelles. Parmi les cinq grandes banques, c'est la Banque Scotia qui s'est vu attribuer la note de satisfaction la plus élevée par ses clients PME. Les quatre autres banques la talonnent de près. La CIBC, qui s'est améliorée sur certains plans, n'est plus la dernière de la classe; elle cède à TD Canada Trust et à la Banque de Montréal la note globale la plus faible parmi les cinq grandes banques. À la suite de sa décision de se départir d'un grand nombre de ses clients PME en 2013, la HSBC a été déclarée la pire de toutes les banques par les petites entreprises qui dénoncent depuis trois ans la détérioration de ses conditions de financement, ses frais élevés et la dégradation des relations avec ses directeurs de comptes. L'albertaine ATB Financial a su reconquérir les propriétaires de PME après sa dégringolade à la dernière place du classement de la FCEI en 2012. Elle est maintenant la deuxième institution bancaire, juste derrière les coopératives d'épargne et de crédit. De manière générale, les PME désignent les frais bancaires comme premier motif d'insatisfaction.

---

## Introduction

Tout comme les consommateurs, les propriétaires de PME font très attention aux services bancaires qu'ils reçoivent. Ils veulent être bien traités et s'attendent à recevoir des services de qualité, quels que soient la taille de leur entreprise, la nature de leurs activités ou leur nombre d'années en affaires.

Depuis des dizaines d'années, la FCEI suit de près la performance des institutions financières au Canada et porte un regard critique sur le niveau de service qu'elles offrent aux PME. Il faudra du temps pour vraiment changer la façon dont le secteur bancaire traite les PME, mais, dans l'immédiat, les pouvoirs publics et les institutions financières devraient envisager des moyens de réduire les frais bancaires facturés aux PME et d'accroître leur accès au financement, ingrédient essentiel à leur réussite et à la stabilité de l'économie canadienne.

Ce rapport, le troisième du genre publié depuis 2010, évalue la qualité des services offerts aux PME par les institutions financières au moyen de notes attribuées selon la taille de l'entreprise et le domaine évalué. Ses données exclusives, qui sont tirées de l'expérience de plus de 11 000 PME, font ressortir les domaines à améliorer. Les institutions financières qui choisissent d'entendre la voix de leurs clients PME et d'en tenir compte dans la prestation de leurs services y gagneront un avantage concurrentiel et des bénéfices supérieurs. En opérant des changements importants qui favorisent la croissance et la prospérité des PME, les banques peuvent de surcroît contribuer à redynamiser l'économie canadienne.

---

## Évaluation des banques

Calculées à partir des réponses des PME au sondage, les notes indiquées dans ce rapport sont présentées en fonction de la taille des entreprises clientes et représentent une appréciation globale de la performance des institutions financières. Elles prennent en compte, à pondération égale (25 % chaque), quatre domaines essentiels de l'expérience client des PME en matière de services bancaires : le financement, les frais, les directeurs de comptes et le service. Les notes vont de 0 (pire note) à 10 (meilleure note). Consultez la section Méthodologie, en annexe, pour en savoir plus sur le mode de calcul.

---

## Classement général et notes pour l'ensemble des PME

Le calcul des notes globales est basé sur les notes reçues pour chaque taille d'entreprise (voir la partie suivante) et a été pondéré en fonction de l'échantillon de répondants (41 % de microentreprises [moins de 5 employés], 55 % de petites entreprises [de 5 à 49 employés] et 4 % de moyennes entreprises [de 50 à 499 employés]).

### Classement général

En 2015, les coopératives d'épargne et de crédit ont surpassé les grandes banques sur le marché des PME (Tableau 1). Les notes relatives attribuées aux grandes banques sont plus homogènes qu'il y a trois ans. Si la Banque Scotia<sup>1</sup> se maintient en tête du classement des grandes banques (Tableau 6), on note quelques changements parmi les joueurs régionaux et les grandes banques au cours des trois dernières années.

Contre toute attente, la CIBC est revenue en force après une longue série de notes médiocres. Elle n'est non seulement plus en queue de peloton, mais elle se classe aussi à présent au deuxième rang parmi les grandes banques, ex æquo avec la Banque Nationale.

La Banque de Montréal, qui s'était classée au premier rang ex æquo parmi les grandes banques en 2012, a récolté en 2015 la dernière place parmi les grandes banques et la quatrième place au classement général, ex æquo avec TD Canada Trust.

L'institution bancaire albertaine ATB Financial a fait une forte remontée en se hissant en deuxième position, trois ans seulement après s'être vu attribuer la dernière place lors du précédent sondage, en 2012. Depuis, elle semble avoir corrigé les lacunes de son système de services bancaires en ligne qui avaient été relevées.

Le sondage indique, par ailleurs, que les clients restants de la HSBC ont bien remarqué une dégradation des services offerts depuis la décision controversée de l'institution, en 2013, de mettre fin à ses relations avec bon nombre de ses clients PME. Elle occupe donc la dernière place parmi les institutions financières. La section qui suit présente les notes attribuées à chaque institution bancaire dans chacun des domaines considérés, ce qui fait ressortir les forces et les faiblesses de chacune et permet de mieux comprendre où elles se situent dans le classement.

---

1. Il est possible que certains propriétaires d'entreprise bénéficient de rabais exclusifs à la Banque Scotia dans le cadre du *Programme Privilège* offert en partenariat avec la FCEI.

Tableau 1

**Classement général, toutes les PME, comparaison entre 2012 et 2015**

	2012	2015
1	Coopératives d'épargne et de crédit	Coopératives d'épargne et de crédit
2	Banque de Montréal/Banque Scotia (égalité)	ATB Financial
3	-	Banque Scotia
4	Caisses populaires	CIBC/Banque Nationale (égalité)
5	Banque Royale	-
6	TD Canada Trust	Banque Royale
7	Banque Nationale	Banque de Montréal/ TD Canada Trust/Desjardins (égalité)
8	CIBC	-
9	HSBC	-
10	ATB Financial	HSBC

## Notes globales

Surpassant de loin leurs concurrentes, les coopératives d'épargne et de crédit ont obtenu la note globale la plus élevée (7,2) ainsi que les notes les plus élevées pour chaque domaine à l'étude (Tableau 2) : financement (6,1), frais (6,6), directeurs de comptes (7,2) et service (8,8). La note globale la plus faible a été attribuée à la HSBC (3,0), qui a également récolté les notes les plus basses pour le service (2,1) et les directeurs de comptes (3,1). TD Canada Trust a, quant à elle, obtenu la note la plus faible pour le financement (2,8), tandis que la Banque Royale a reçu la note la plus basse pour ses frais (0,5).

Tableau 2

### Notes globales des banques pour 2015 par domaine : toutes les PME

	Note globale	Financement	Frais	Directeurs de comptes	Service
Coopératives d'épargne et de crédit	7,2	6,1	6,6	7,2	8,8
ATB Financial	5,5	5,6	3,4	6,3	6,6
Banque Scotia	4,8	4,0	2,0	5,8	7,2
Banque Nationale	4,7	4,2	1,3	5,8	7,6
CIBC	4,7	3,8	1,5	5,8	7,7
Banque Royale	4,4	4,2	0,5	5,6	7,4
Banque de Montréal	4,3	3,7	1,5	5,2	6,8
TD Canada Trust	4,3	2,8	1,3	4,6	8,4
Desjardins	4,3	3,7	1,2	5,4	6,7
HSBC	3,0	3,8	3,0	3,1	2,1

« Il y a plus d'un an, nous avons délaissé la RBC pour faire affaire avec une coopérative d'épargne et de crédit. Nous étions très insatisfaits des services de la RBC. On aurait dit qu'elle ne se souciait pas des très petites entreprises. Nous lui avons demandé de reprendre un prêt hypothécaire personnel contracté plus de dix ans auparavant, mais, deux mois après notre demande, elle n'avait toujours pas décidé si nous étions admissibles à un prêt hypothécaire. À la coopérative d'épargne et de crédit, ça s'est réglé en une semaine (un appel et quelques échanges de courriels pour faire parvenir nos états financiers). Nous étions si ravis de notre compte d'entreprise et de l'accueil chaleureux qui nous a été réservé que nous leur avons également confié nos comptes personnels. »

– Client d'une coopérative d'épargne et de crédit, propriétaire de parcs et d'installations pour véhicules récréatifs, Colombie-Britannique

---

## Classement des banques selon la taille de l'entreprise

Pour évaluer les banques avec précision, il importe de distinguer les entreprises clientes en fonction de leur taille, car, généralement, les plus petites PME n'ont pas droit au même traitement que les plus grandes. Selon les précédents rapports de la FCEI sur les banques, les petites entreprises sont, dans l'ensemble, moins satisfaites que les autres de leur principal établissement bancaire<sup>2</sup>.

L'évaluation du service offert par les banques à leurs clients commerciaux dépend de la taille de l'entreprise. On considère qu'il y a trois tailles distinctes à évaluer : microentreprise (moins de 5 employés), petite entreprise (de 5 à 49 employés) et moyenne entreprise (de 50 à 499 employés).

### Microentreprises (moins de 5 employés)

Les notes accordées aux établissements bancaires par les microentreprises étaient beaucoup plus basses que celles attribuées par les petites et les moyennes entreprises. Néanmoins, les coopératives d'épargne et de crédit ont remporté la palme une fois de plus dans ce segment, avec une note globale de 6,7 (Figure 1, Tableau 3 et Tableau A1 en annexe). En fait, elles ont obtenu les notes les plus élevées dans chacun des quatre domaines évalués, celui du service triomphant avec une note de 8,5 (p. ex. clarté des relevés, accessibilité des succursales et services bancaires en ligne).

Parmi les grandes banques, c'est la Banque Scotia qui a obtenu la faveur des microentreprises (Tableau 6), notamment pour la qualité de son service. Elle a aussi légèrement surpassé ses rivales sur le plan du financement, des frais et des relations avec les directeurs de comptes.

La Banque Royale (RBC) a, quant à elle, reçu la note la plus faible, principalement en raison des frais qu'elle facture, de ses conditions de financement et de ses directeurs de comptes. Lors du dernier sondage, elle s'était fait remarquer pour ses frais élevés, et elle demeure la moins bien notée des institutions financières à ce chapitre (0,0).

En 2013, de nombreux clients de la HSBC ont dû composer avec la décision regrettable de cette institution de ne plus faire affaire avec les entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à un certain seuil pour concentrer son attention sur les multinationales<sup>3</sup>. Selon le site Web de l'institution, les ventes annuelles des entreprises clientes de la HSBC se situent généralement dans une fourchette de 3 M\$ à 50 M\$ – bien au-dessus du chiffre d'affaires moyen d'une microentreprise ou d'une petite entreprise.<sup>4</sup>

La HSBC a reçu des microentreprises la note la plus basse (0,0) pour le financement : de tout temps, le montant médian des prêts accordés aux clients de la HSBC a été beaucoup plus élevé que pour les autres institutions financières. La banque a également récolté les notes les plus faibles pour les relations avec ses directeurs de comptes et pour son service. Dans les années passées, les clients de

---

2. BRUCE, Doug et Queenie WONG, *Miser sur un meilleur service*, Toronto, FCEI-Recherche, avril 2010.

BRUCE, Doug et Queenie WONG, *La bataille des banques*, Toronto, FCEI-Recherche, mai 2013.

3. <http://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/hsbc-dumps-small-businesses-for-international-profiles-1.2515068> (en anglais seulement)

4. WONG, Queenie, *Indicateurs relatifs au financement des PME*, Toronto, FCEI-Recherche, octobre 2016. <http://www.cfib-fcei.ca/francais/article/8760-indicateurs-relatifs-au-financement-des-pme.html>

la HSBC se sont plaints d'avoir vu leur dossier changer de mains à plusieurs reprises au fil du temps, signe que l'institution ne prend pas le temps de comprendre leurs besoins.

Figure 1

**Notes des banques selon l'expérience des microentreprises (moins de 5 employés), 10 correspondant au meilleur résultat, 0 au plus mauvais**

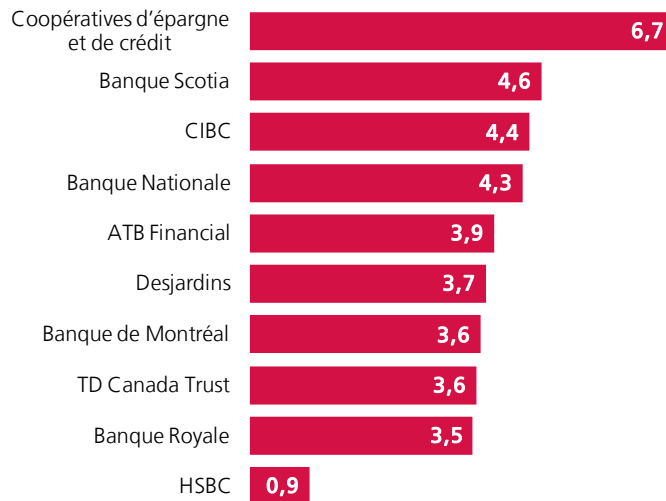


Tableau 3

**Notes des banques par domaine : microentreprises (moins de 5 employés)**

	Note globale	Financement	Frais	Directeurs	
				de comptes	Service
Coopératives d'épargne et de crédit	6,7	5,5	5,9	7,0	8,5
Banque Scotia	4,6	3,8	1,7	5,7	7,3
CIBC	4,4	3,0	0,9	5,7	8,1
Banque Nationale	4,3	3,1	1,3	5,6	7,3
ATB Financial	3,9	3,2	1,6	5,6	5,1
Desjardins	3,7	3,5	0,3	5,0	6,2
Banque de Montréal	3,6	2,5	1,0	4,7	6,3
TD Canada Trust	3,6	1,7	0,4	4,1	8,1
Banque Royale	3,5	2,7	0,0	4,5	6,9
HSBC	0,9	0,0	3,5	0,0	0,3

Meilleure (10) ↑  
↓ Pire (0)

« Les banques facturent beaucoup trop de frais. En faisant affaire avec une coopérative d'épargne et de crédit, nous allons économiser environ 75 % sur nos frais. Les banques devront se rendre à l'évidence quand elles verront que de plus en plus de clients préfèrent payer moins cher pour avoir de meilleurs services. »

– Client de BMO, propriétaire d'un centre de conditionnement physique à Moncton, Nouveau-Brunswick

« Notre entreprise a quitté la TD quand la succursale locale dédiée aux services aux entreprises a été déplacée à Kelowna, au siège social. Ils ne faisaient aucun effort pour coopérer avec nous ou pour nous aider, alors nous avons fait appel à la coopérative d'épargne et de crédit du coin, une décision qui a sans doute sauvé notre entreprise. La TD a tenté de retirer tous les prêts et l'aide financière qu'elle nous avait consentis. Je ne veux plus jamais avoir affaire à elle. »

– Client d'une coopérative d'épargne et de crédit, détaillant à Fernie, Colombie-Britannique

« La RBC offre de bons services, mais au prix fort : c'est à peine si on a les moyens de payer les frais! C'est pour ça que je cherche une coopérative d'épargne et de crédit. »

– Client de la RBC, propriétaire de parcs et d'installations pour véhicules récréatifs en Ontario

« Les grandes banques sont peu réceptives aux besoins des petites entreprises. Les banquiers débutants, qui sont généralement affectés au service des petites entreprises, sont tous frais sortis de l'université et suivent une approche prédéfinie en matière de financement. Leur roulement constant ne fait qu'ajouter à la frustration. À titre de professionnel, je recommande maintenant à mes clients de faire affaire avec une coopérative d'épargne et de crédit, où ils seront mieux accueillis et pourront tisser des liens durables avec la personne responsable de leur dossier. Les grandes banques n'ont pas compris ce qu'est le service à la clientèle; une intensification de la concurrence leur ferait le plus grand bien. »

– Client de la RBC, propriétaire d'un cabinet comptable en Ontario

« Après 23 ans à la HSBC, j'en ai eu assez. Elle m'a refusé un prêt sous prétexte que je faisais moins de 3 millions de dollars de ventes par année. Au fond, elle ne voulait pas m'accorder le capital nécessaire à la croissance de mon entreprise. C'est en quittant la HSBC pour aller à la CIBC que je me suis rendu compte de tout ce que j'avais manqué jusqu'alors. La CIBC m'a accordé une marge de crédit et tout est maintenant en place pour la poursuite de notre essor. »

– Client de la HSBC, fabricant à Surrey, Colombie-Britannique

« À mon avis, ce sont les qualités individuelles du personnel et du directeur d'une banque qui font la renommée de son service. Si je reste à la Banque Scotia à Oromocto (Nouveau-Brunswick), c'est parce que je suis satisfait des interactions que j'ai avec ses employés. »

– Client de la Banque Scotia, professionnel de la santé, Nouveau-Brunswick

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

Comme c'était le cas dans les précédentes études sur les banques, les notes attribuées par les petites entreprises sont relativement plus élevées que celles accordées par les microentreprises, ce qui indique que la satisfaction à l'égard de l'expérience bancaire augmente avec la taille de l'entreprise.

Les coopératives d'épargne et de crédit, avec une note globale de 7,3 (Figure 2 et Tableau 4), ont surpassé les banques sur tous les plans, à l'exception du financement (accessibilité, conditions et renseignements exigés).

La Banque Royale s'est vu attribuer une note globale de 4,9 par les petites entreprises, la meilleure parmi les grandes banques (Tableau 6), mais les autres grandes banques la suivaient de près, plusieurs ayant obtenu une note se situant entre 4,6 et 4,7.

Tout comme en 2012, TD Canada Trust est considérée comme le pire fournisseur de services de financement pour les petites entreprises (3,4). En 2015, elle était aussi perçue comme ayant les directeurs de comptes les plus médiocres (4,7). Or, pour les propriétaires de PME, négocier avec des directeurs de comptes inexpérimentés est une véritable perte de temps, car ceux-ci comprennent mal leur entreprise ou ne restent pas suffisamment longtemps en poste pour bâtir une relation solide avec eux. Les clients souhaiteraient, par exemple, bénéficier des conseils de quelqu'un qui est capable de leur recommander les produits les plus avantageux et qui connaît leur entreprise afin d'en avoir pour leur argent.

Les petites entreprises sont nombreuses à avoir indiqué que les frais bancaires sont une grande préoccupation pour elles. À cet égard, elles semblent tout aussi insatisfaites – surtout les clientes de la Banque Royale (0,6) – que les microentreprises. Selon certains commentaires recueillis, bon



nombre de clients insatisfaits du montant des frais facturés par les grandes banques se sont déjà dirigés vers une coopérative d'épargne et de crédit ou envisagent de le faire.

Figure 2

### Notes des banques selon les petites entreprises (de 5 à 49 employés), 10 correspondant au meilleur résultat, 0 au plus mauvais

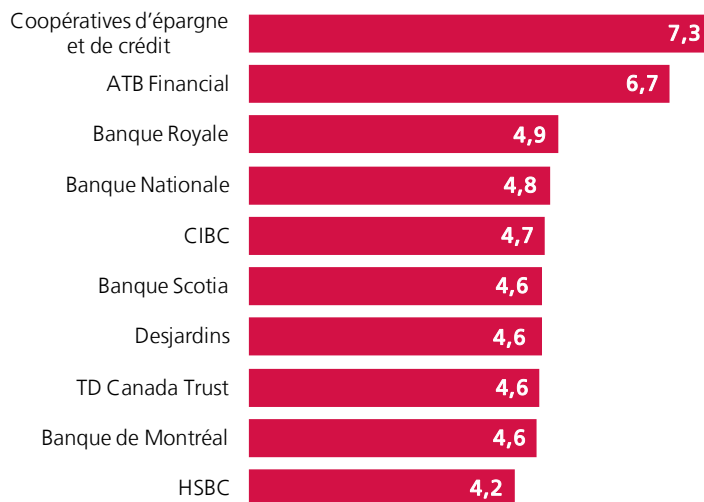


Tableau 4

### Notes des banques par domaine : petites entreprises (de 5 à 49 employés)

	Note globale	Financement	Frais	Directeurs de comptes	Service
Coopératives d'épargne et de crédit	7,3	6,2	6,9	7,2	9,1
ATB Financial	6,7	7,4	4,8	6,8	7,8
Banque Royale	4,9	4,9	0,6	6,3	7,7
Banque Nationale	4,8	4,5	1,0	5,8	7,8
CIBC	4,7	3,9	1,6	5,8	7,4
Banque Scotia	4,6	3,8	1,9	5,8	7,0
Desjardins	4,6	3,8	1,9	5,7	7,2
TD Canada Trust	4,6	3,4	1,8	4,7	8,5
Banque de Montréal	4,6	4,1	1,5	5,5	7,1
HSBC	4,2	6,2	2,5	5,0	3,1

Meilleure (10) ↑  
↓ Pire (0)

« Ce n'est qu'une question de temps avant que je fasse appel à ma coopérative d'épargne et de crédit locale pour subvenir aux besoins bancaires de mon entreprise. La BMO ne s'y intéresse manifestement pas. »

– Client de BMO, détaillant à Banff, Alberta

« [...] notre coopérative d'épargne et de crédit a réussi à nous tirer d'affaire malgré la conjoncture économique défavorable. Nous nous étions d'abord adressés à la TD, mais avons vite compris qu'elle n'avait aucune envie d'accorder des prêts aux entreprises. »

– Client d'une coopérative d'épargne et de crédit, propriétaire d'installations pétrolières et gazières en Alberta

« Je suis très bien servi par ma coopérative d'épargne et de crédit. Elle me traite comme un client, pas comme un numéro. Les produits et les services qu'elle m'offre répondent parfaitement à mes besoins. Je ne peux pas en dire autant de mes expériences bancaires précédentes : TD, BMO et la Banque Royale n'y sont pas parvenues, pas même de loin. »

– Client d'une coopérative d'épargne et de crédit, détaillant à Calgary, Alberta

« Nous envisageons de mettre un terme à notre relation avec notre banque, car nous ne sommes pas du tout contents de la manière dont elle nous a traités cette année. Nous fournissons des services à l'industrie pétrolière et gazière et avons connu une année difficile. Les grandes banques nous dorlotent et nous consentent volontiers un prêt quand tout va bien, mais elles mettent autant d'effort à nous culpabiliser dans les moments difficiles. Nous avons fait une croix sur les grandes banques. Ce sont les coopératives d'épargne et de crédit qui nous intéressent. Elles semblent se faire une idée bien différente des services bancaires. »

– Client de la RBC, propriétaire d'une entreprise de construction en Alberta

« Détenir un compte pour entreprise coûte très cher, et nous n'en retirons absolument rien. Je trouve que les frais sont exorbitants et que c'est loin d'aider les petites entreprises. Les banques gagnent des milliards de dollars par année, elles pourraient bien nous donner un répit. »

– Client de TD Canada Trust, propriétaire d'un atelier de réparation et d'entretien automobile au Québec

## Moyennes entreprises (de 50 à 499 employés)

Les moyennes entreprises ont elles aussi décerné la note la plus élevée (9,6) (Figure 3 et Tableau 5) aux coopératives d'épargne et de crédit. Ces dernières remportent aussi la palme pour leurs frais (10,0) et leurs directeurs de comptes (10,0).

Parmi les grandes banques, c'est la Banque Scotia qui a obtenu la note la plus élevée (7,2) des moyennes entreprises (Tableau 6). Ses forces se manifestent surtout dans les domaines du financement (8,7), des directeurs de comptes (7,5) et du service (7,6). Elle a toutefois des progrès à faire du côté des frais, une faiblesse qu'ont en commun la plupart des grandes banques.

TD Canada Trust et la Banque de Montréal ont toutes deux obtenu la note globale la plus basse (6,7), la première en raison de ses frais, jugés inacceptables compte tenu du service offert comparativement aux autres institutions financières, et la seconde pour la piètre gestion offerte par ses directeurs de comptes. La Banque de Montréal a rétrogradé dans le classement depuis le sondage de 2012 de la FCEI. Parmi les institutions financières, TD Canada Trust s'est classée première dans la catégorie du service (9,6). Il lui reste cependant beaucoup à faire pour offrir aux moyennes entreprises des solutions de financement adaptées (6,5).

La Banque Royale a été mal notée pour ses frais par les PME de toutes tailles. Selon les moyennes entreprises, elle mérite l'avant-dernière place (3,4) parmi les institutions financières.

Les moyennes entreprises ont rehaussé la note de la Banque Nationale par rapport à 2012, lui permettant de décrocher la deuxième place avec une note globale de 7,5 qui se justifie par une solide performance sur les plans du financement (9,5), du service (8,5) et des directeurs de comptes (7,7). Ses frais, toutefois, sont encore bien loin d'être raisonnables, de l'avis de sa clientèle commerciale.

Les moyennes entreprises ont légèrement mieux noté la HSBC que les microentreprises et les petites entreprises, mais elles lui ont accordé la note la plus basse de toutes les institutions financières pour la qualité de son service (6,0).

Figure 3

### Notes des banques selon l'expérience des moyennes entreprises (de 50 à 499 employés), 10 correspondant au meilleur résultat, 0 au plus mauvais

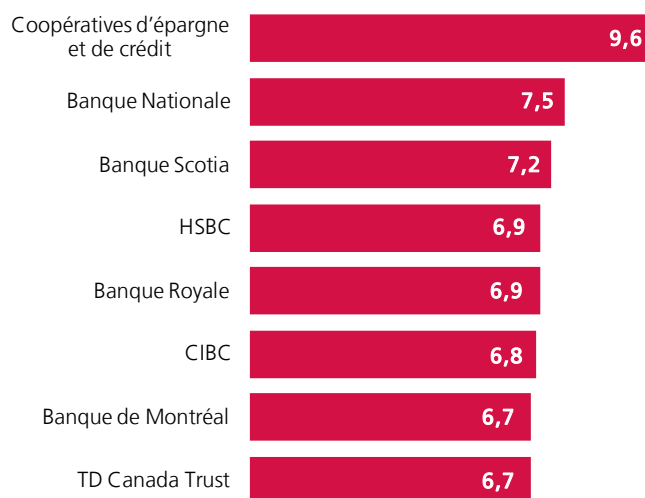


Tableau 5

### Notes des banques par domaine : moyennes entreprises (de 50 à 499 employés)

	Note globale	Financement	Frais	Directeurs de comptes	Service
Coopératives d'épargne et de crédit	<b>9,6</b>	9,3	10,0	10,0	9,0
Banque Nationale	<b>7,5</b>	9,5	4,2	7,7	8,5
Banque Scotia	<b>7,2</b>	8,7	4,8	7,5	7,6
HSBC	<b>6,9</b>	8,6	5,2	7,7	6,0
Banque Royale	<b>6,9</b>	7,7	3,4	8,4	8,1
CIBC	<b>6,8</b>	8,5	4,2	7,5	7,0
Banque de Montréal	<b>6,7</b>	9,0	5,3	6,2	6,1
TD Canada Trust	<b>6,7</b>	6,5	2,3	8,2	9,6

Meilleure (10) ↑  
↓  
Pire (0)

Tableau 6 :

### Les meilleures grandes banques et les plus mauvaises par domaine et par taille d'entreprise

	Meilleure note globale (la pire)	Financement Meilleure note (la pire)	Frais Meilleure note (la pire)	Directeur de comptes Meilleure note (la pire)	Service Meilleure note (la pire)
<b>Micro</b>	Scotia (RBC)	Scotia (TD-CT)	Scotia (RBC)	CIBC/Scotia (TD-CT)	CIBC/TD-CT (BMO)
<b>Petite</b>	RBC (BMO/Scotia/TD-CT)	RBC (TD-CT)	Scotia (RBC)	Scotia (TD-CT)	TD-CT (Scotia)
<b>Moyenne</b>	Scotia (BMO/TD-CT)	BMO (TD-CT)	BMO (TD-CT)	RBC (BMO)	TD-CT (BMO)
<b>Toutes les PME</b>	Scotia (BMO/TD-CT)	RBC (TD-CT)	BMO (RBC)	CIBC/Scotia (TD-CT)	TD-CT (BMO)

## Conclusions et recommandations

Dans l'ensemble, les coopératives d'épargne et de crédit surpassent les autres institutions financières pour la qualité de leurs services aux PME de toutes tailles. Parmi les cinq grandes banques, la Banque Scotia caracole en tête de classement, tandis que TD Canada Trust et la Banque de Montréal terminent dernières.

Toutes institutions bancaires confondues, celles qui obtiennent la meilleure et la pire note pour chacun des quatre domaines évalués (financement, frais, directeurs de comptes et service) sont indiquées ci-dessous.

## Meilleures et pires notes par domaine (10 correspondant au meilleur résultat, 0 au plus mauvais)

### *Note globale*

- ▶ Meilleure (7,2 - coopératives d'épargne et de crédit)
- ▶ Pire (3,0 - HSBC)

### *Financement*

- ▶ Meilleure (6,1 - coopératives d'épargne et de crédit)
- ▶ Pire (2,8 - TD Canada Trust)

### *Frais*

- ▶ Meilleure (6,6 - coopératives d'épargne et de crédit)
- ▶ Pire (0,5 - RBC)

### *Directeurs de comptes*

- ▶ Meilleure (7,2 - coopératives d'épargne et de crédit)
- ▶ Pire (3,1 - HSBC)

### *Service*

- ▶ Meilleure (8,8 - coopératives d'épargne et de crédit)
- ▶ Pire (2,1 - HSBC)

Voici les recommandations que fait la FCEI aux propriétaires de PME, au secteur bancaire et aux gouvernements :

### Propriétaires de PME

- ▶ Utiliser les renseignements fournis dans le présent rapport pour déterminer quelle banque convient le mieux à vos besoins bancaires et de financement.
- ▶ Comparer les taux et les services afin de trouver les plus concurrentiels.
- ▶ Tenir le directeur de comptes de votre banque au courant de votre situation, de vos projets, de vos besoins et de vos préoccupations. Cela lui permettra de mieux vous servir.
- ▶ Rencontrer régulièrement votre directeur de comptes afin de passer en revue les besoins bancaires de votre entreprise.
- ▶ Demander à votre banque de vous indiquer d'autres sources de financement si votre demande de prêt ou de ligne de crédit a été refusée.
- ▶ Être attentif aux modifications apportées aux barèmes de frais bancaires.

## Banques, coopératives d'épargne et de crédit et caisses populaires

### *Financement*

- ▶ Veiller à ce que les nouvelles options d'emprunt en ligne (Kabbage, Thinking Capital, etc.) constituent un complément, et non un substitut, du financement bancaire traditionnel.
- ▶ Encourager votre personnel chargé des prêts aux PME à bien connaître leurs clients PME en entretenant avec eux une relation de confiance.
- ▶ Essayer d'offrir des options de financement à faible coût et d'en faciliter l'accès aux PME qui en ont besoin.
- ▶ Ne pas faire la promotion des cartes de crédit comme principale source de financement à long terme pour les PME.
- ▶ Faire preuve de plus de souplesse en matière de financement et mieux informer votre clientèle PME des solutions bancaires disponibles (p. ex. si vous rejetez la demande de financement de votre client, parlez-lui des autres options possibles).
- ▶ Respecter les dispositions sur le financement qui sont énoncées dans le code de conduite sur les relations des banques avec les PME<sup>5</sup>.
- ▶ En période de ralentissement économique, ne pas limiter le financement offert à vos bons clients PME.

### *Frais*

- ▶ Offrir aux PME des services à des prix comparables à ceux que proposent les coopératives d'épargne et de crédit.
- ▶ Réduire les frais que vous facturez aux PME et vous assurer que, par rapport aux services que vous leur offrez, elles en ont pour leur argent.
- ▶ Plutôt que d'augmenter les frais sur les chèques ou d'en décourager l'utilisation, rendre l'inscription aux services de paiement en ligne abordable pour les PME.
- ▶ Inciter les PME à recourir à des modes de paiement modernes et efficaces (p. ex. paiements en ligne, paiements interentreprises).
- ▶ Vous assurer que les modes de paiement existants ainsi que les nouveaux modes de paiement ne sont pas conçus pour avantager uniquement les banques et les fournisseurs de solutions électroniques – les PME ne doivent pas être traitées comme des « vaches à lait ».
- ▶ Veiller à ce que les frais des services d'emprunt en ligne (p. ex. Kabbage, Thinking Capital) demeurent raisonnables afin que les fournisseurs de ces services ne deviennent pas les prêteurs « sur salaire » des PME.
- ▶ Considérer la rentabilité d'un client PME dans son ensemble plutôt que de surtarifier individuellement chaque service.
- ▶ Présenter clairement aux PME les frais qui sont associés au traitement de tous les types de paiement.

---

5. Association des banquiers canadiens, *Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises*, <http://www.cba.ca/small-business-banking-code-of-conduct?l=fr> (page consultée le 20 mai 2016).

- ▶ Informer clairement vos clients PME des frais que vous leur facturez pour leurs comptes bancaires.
- ▶ Divulguer publiquement le montant de revenus que vous tirez des frais facturés à votre clientèle PME.

### *Directeurs de comptes*

- ▶ Donner aux directeurs de comptes de vos succursales les moyens de bien servir les PME en vous assurant qu'ils comprennent leurs besoins, qu'ils sont capables d'évaluer les risques qu'elles représentent et qu'ils disposent de l'autorité nécessaire pour prendre des décisions appropriées, notamment en matière d'évaluation du crédit.
- ▶ Travailler à réduire le taux de roulement de vos directeurs de comptes : la qualité de la relation entre le client et le banquier dépend de la durabilité des liens qui les unissent. Chercher à bâtir une relation à long terme avec les PME par des visites et des rencontres fréquentes.
- ▶ Expliquer clairement à chaque client PME en quoi consiste l'évaluation de son crédit, pourquoi elle est importante et comment améliorer sa cote de crédit.
- ▶ Évaluer le risque que représente un client PME en établissant sa cote de crédit et en faisant appel aux connaissances acquises par le directeur responsable de son compte.
- ▶ Les directeurs de comptes doivent expliquer clairement aux clients PME les frais qui sont applicables à leurs comptes bancaires et les conseiller pour qu'ils en aient pour leur argent.

### *Service*

- ▶ Centrer vos efforts sur les services bancaires de base et les compétences requises pour améliorer leur prestation aux PME.
- ▶ Renforcer votre présence dans le milieu des PME.
- ▶ Ne pas négliger les PME qui sont éloignées des centres urbains.
- ▶ Concevoir des solutions de paiement électronique à faible coût (en ligne, par téléphone cellulaire, etc.).
- ▶ Concevoir des solutions de paiement interentreprises à faible coût.
- ▶ L'industrie des paiements devrait répondre aux besoins des PME et leur procurer une valeur ajoutée (p. ex. en leur permettant d'accéder, pour un prix raisonnable, à leur historique de paiements aux fins de l'impôt des sept dernières années, au minimum).

## Gouvernement

- ▶ Veiller à ce que les banques respectent le code de conduite sur les relations des banques avec les PME<sup>6</sup> et qu'elles répondent à leurs besoins.
- ▶ Veiller à ce que les banques fassent activement la promotion d'autres sources de financement (investissement providentiel, financement participatif, capital de risque, etc.), conformément au

---

6. *Ibid.*

- code de conduite sur les relations des banques avec les PME<sup>7</sup>. Vous assurer que les politiques favorisent la diversité des options offertes.
- ▶ Adopter un tarif unique réduit pour les PME qui effectuent en ligne leurs paiements au gouvernement (p. ex. versements d'impôt).
  - ▶ Créer une instance indépendante qui aurait pour fonction de surveiller les frais bancaires imposés aux PME et de jouer un rôle consultatif en la matière (comme l'Agence de la consommation en matière financière du Canada<sup>8</sup> le fait pour les consommateurs) ou élargir le mandat de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada pour y inclure les frais bancaires imposés aux PME et les questions de financement (p. ex. exiger que les banques fournissent des justifications lorsqu'elles refusent de financer une entreprise).
  - ▶ La Banque du Canada devrait recommencer à rendre compte des données sur le financement accordé aux petites entreprises (prêts autorisés de moins de 200 000 \$) afin de pouvoir déterminer si les plus petites entreprises ont accès au financement approprié et de s'assurer que les banques sont tenues responsables de leurs pratiques de prêt (p. ex. vérifier si elles accordent des prêts aux entreprises de toutes tailles).
  - ▶ Surveiller l'utilisation que font les grandes banques des nouvelles technologies de prêts en ligne aux PME afin de confirmer qu'elles ne remplacent pas les prêts traditionnels par d'autres formes de prêt et qu'elles n'imposent pas des taux d'intérêt usuraires.
  - ▶ Ordonner à l'Agence du revenu du Canada d'accepter comme preuves de paiement les relevés de paiements électroniques par carte de crédit ou autre nouvelle technologie de paiement.
  - ▶ S'assurer que les PME profitent elles aussi de la nouvelle infrastructure de paiements électroniques adoptée par les gouvernements.

---

7. *Ibid.*

8. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada met à disposition des consommateurs un outil pour comparer les services et les barèmes de frais des différentes institutions financières (Outil de sélection de compte).

Agence de la consommation en matière financière du Canada, Outil de sélection de compte, <http://itools-ioutils.fcac-acfc.gc.ca/STCV-OSVC/acst-osco-fra.aspx> (page consultée le 27 janvier 2016).



Le présent rapport est basé sur les résultats d'un sondage que la FCEI a effectué de septembre à novembre 2015 auprès de ses membres, 11 400 d'entre eux y ayant participé. Les réponses reflètent les opinions de propriétaires de PME de toutes les régions et de tous les secteurs au Canada. La marge d'erreur est de plus ou moins 0,9 point de pourcentage, 19 fois sur 20.

Pour obtenir plus d'informations sur des questions relatives aux banques, reportez-vous aux études suivantes de la FCEI :

WONG, Queenie. Indicateurs relatifs au financement des PME, Toronto, FCEI-Recherche, octobre 2016.

<http://www.cfib-fcei.ca/francais/article/8760-indicateurs-relatifs-au-financement-des-pme.html>

WONG, Queenie. Parts du marché des PME détenues par les banques, Toronto, FCEI-Recherche, août 2016.

<http://www.cfib-fcei.ca/francais/article/8624-parts-du-marche-des-pme-detenues-par-les-banques.html>

BRUCE, Doug et Queenie WONG. La bataille des banques, Toronto, FCEI-Recherche, mai 2013.

<http://www.cfib-fcei.ca/francais/article/5171-la-bataille-des-banques-comment-les-pme-evaluent-leurs-banques.html>

BRUCE, Doug, et Queenie WONG. Miser sur un meilleur service, Toronto, FCEI-Recherche, avril 2010.

<http://www.cfib-fcei.ca/francais/article/1812-miser-sur-un-meilleur-service.html>

BRUCE, Doug. Le secteur bancaire – des affaires qui comptent, Toronto, FCEI-Recherche, novembre 2007.

<http://www.cfib-fcei.ca/francais/article/152-le-secteur-bancaire-des-affaires-qui-comptent.html>

BRUCE, Doug. Miser sur la concurrence dans le secteur bancaire, Toronto, FCEI-Recherche, octobre 2003.

<http://www.cfib-fcei.ca/francais/article/272-miser-sur-la-concurrence-dans-le-secteur-bancaire.html>

BRUCE, Doug. Investir dans l'entrepreneuriat, Toronto, FCEI-Recherche, mars 2001.

---

## Annexes

### A. Classement des banques : méthodologie

Les membres de la FCEI ont été invités, dans le cadre d'un sondage, à évaluer leur principale banque (très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, très insatisfait) selon onze facteurs. Pour chaque facteur, un indice a été créé afin d'évaluer et de classer chaque banque sur une échelle allant de zéro (la pire) à 10 (la meilleure). Le pourcentage le plus élevé de répondants ayant indiqué « très insatisfait » ou « plutôt insatisfait » a obtenu un 0, et le plus faible pourcentage de répondants dans ce cas s'est vu attribuer un 10. Toutes les autres valeurs ont été normalisées et se situent entre 0 et 10. Ces valeurs constituent un indice relatif servant de base de comparaison. Les notes accordées sont aussi classées en fonction de la taille de l'entreprise (moins de 5 employés, de 5 à 49 employés, et de 50 à 499 employés). ATB Financial et Desjardins sont exclues des résultats des moyennes entreprises (50 à 499 employés) en raison de la taille insuffisante de l'échantillon.

Les entreprises ont été regroupées en fonction de leur taille pour tenir compte de l'hypothèse voulant que les petites entreprises reçoivent en général un niveau de service différent par rapport aux grandes entreprises. Cette observation a été corroborée dans plusieurs études antérieures de la FCEI. Le fait que chaque institution financière ait sa clientèle cible est une autre raison de s'attarder sur la taille de l'entreprise. Par exemple, les clients de HSBC sont en général des moyennes entreprises mieux établies pour ce qui est de l'expérience en affaires, alors que les clients des coopératives d'épargne et de crédit sont le plus souvent des petites entreprises locales. 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 la différence 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.

La formule utilisée afin d'établir une note normalisée pour chaque facteur est la suivante :

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

Où :

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.

Une moyenne des notes normalisées a été calculée pour chacun des quatre domaines suivants et pour chaque banque :

### *1. Financement (3 facteurs)*

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 du financement sûr à des taux d'intérêt concurrentiels.

- ▶ Volonté de prêter
- ▶ Conditions des prêts (intérêts, garanties, etc.)
- ▶ Renseignements exigés pour le financement

### *2. Frais (1 facteur)*

Les frais bancaires ont un impact important sur le bénéfice net des PME. Les entrepreneurs veulent qu'ils soient bas et que leur niveau corresponde à la qualité et au niveau du service reçu.

- ▶ Barème des frais

### *3. Directeurs de comptes (3 facteurs)*

Le succès ou l'échec de la relation entre une PME et son principal établissement bancaire dépend de la qualité de la relation que le directeur de comptes entretient avec son client PME. Le directeur de comptes est le principal contact de la PME dans l'établissement bancaire. Il doit donc bien comprendre les besoins de l'entreprise, être accessible à son client et bien le traiter.

- ▶ Compréhension des besoins de mon entreprise par le directeur de comptes
- ▶ Accessibilité du directeur de comptes
- ▶ Traitement de la part du directeur de comptes

### *4. Service (4 facteurs)*

Les banques doivent aussi connaître les autres services que demandent les PME et s'efforcer de les leur offrir. Par exemple, l'information qui est indiquée sur les relevés bancaires doit être claire pour que les entrepreneurs puissent faire facilement leur tenue de dossiers. Si les frais bancaires étaient plus transparents, il serait plus facile d'en comprendre la raison. De plus, la proximité de la succursale locale et la possibilité de faire les transactions bancaires en ligne sont des avantages que prisent les propriétaires de PME.

- ▶ Clarté des relevés bancaires
- ▶ Accès à une succursale (p. ex. proximité de la succursale locale ou heures d'ouverture)
- ▶ Convivialité des services bancaires en ligne
- ▶ Gamme des services bancaires offerts en ligne

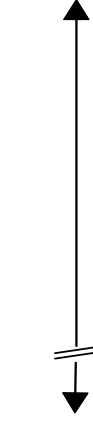
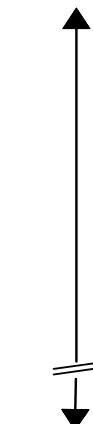

Les quatre domaines (financement, frais, directeurs de comptes et service) ont ensuite été utilisés pour calculer une note globale pour chaque banque au moyen de pondérations égales accordées en fonction du niveau d'importance relatif des quatre domaines pour les PME :

- ▶ 25 % - Financement
- ▶ 25 % - Frais
- ▶ 25 % - Directeurs de comptes
- ▶ 25 % - Service

Les notes globales ont ensuite été calculées en fonction des notes que les banques ont reçues pour chaque taille d'entreprise et ont été pondérées en fonction de l'échantillon (microentreprises de moins de 5 employés - 41 %, petites entreprises de 5 à 49 employés - 55 %, moyennes entreprises de 50 à 499 employés - 4 %).

Tableau A1

**Classement des banques par taille d'entreprise**

		Note globale	Financement	Frais	Directeurs de comptes	Service
<b>a. Micro</b>						
Meilleure (10)  Pire (0)	Coopératives d'épargne et de crédit	6,7	5,5	5,9	7,0	8,5
	Banque Scotia	4,6	3,8	1,7	5,7	7,3
	CIBC	4,4	3,0	0,9	5,7	8,1
	Banque Nationale	4,3	3,1	1,3	5,6	7,3
	ATB Financial	3,9	3,2	1,6	5,6	5,1
	Desjardins	3,7	3,5	0,3	5,0	6,2
	Banque de Montréal	3,6	2,5	1,0	4,7	6,3
	TD Canada Trust	3,6	1,7	0,4	4,1	8,1
	Banque Royale	3,5	2,7	0,0	4,5	6,9
	HSBC	0,9	0,0	3,5	0,0	0,3
<b>b. Petite</b>						
Meilleure (10)  Pire (0)	Coopératives d'épargne et de crédit	7,3	6,2	6,9	7,2	9,1
	ATB Financial	6,7	7,4	4,8	6,8	7,8
	Banque Royale	4,9	4,9	0,6	6,3	7,7
	Banque Nationale	4,8	4,5	1,0	5,8	7,8
	CIBC	4,7	3,9	1,6	5,8	7,4
	Banque Scotia	4,6	3,8	1,9	5,8	7,0
	Desjardins	4,6	3,8	1,9	5,7	7,2
	TD Canada Trust	4,6	3,4	1,8	4,7	8,5
	Banque de Montréal	4,6	4,1	1,5	5,5	7,1
	HSBC	4,2	6,2	2,5	5,0	3,1
<b>c. Moyenne</b>						
Meilleure (10)  Pire (0)	Coopératives d'épargne et de crédit	9,6	9,3	10,0	10,0	9,0
	Banque Nationale	7,5	9,5	4,2	7,7	8,5
	Banque Scotia	7,2	8,7	4,8	7,5	7,6
	HSBC	6,9	8,6	5,2	7,7	6,0
	Banque Royale	6,9	7,7	3,4	8,4	8,1
	CIBC	6,8	8,5	4,2	7,5	7,0
	Banque de Montréal	6,7	9,0	5,3	6,2	6,1
	TD Canada Trust	6,7	6,5	2,3	8,2	9,6