

Évaluation 2020 des services bancaires

Les banques canadiennes
servent-elles bien les PME?

MARS 2020

FCEI

FÉDÉRATION CANADIENNE
DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE

En affaires pour vos affaires.



Table des matières

| | |
|--|----|
| Introduction..... | 3 |
| Évaluation des banques | 4 |
| Niveau de satisfaction globale des PME à l'égard des institutions financières du Canada | 5 |
| Niveau de satisfaction selon la taille de l'entreprise | 8 |
| Résumé et recommandations | 14 |
| Annexe 1 : Méthodologie | 17 |
| Annexe 2 : Notes détaillées par institution financière..... | 20 |

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) est le plus grand regroupement de petites et moyennes entreprises du Canada (PME), comptant 110 000 membres dans tous les secteurs et toutes les régions. Elle mène des recherches, réalise des sondages auprès de ses membres et effectue des analyses économiques pour étudier l'incidence des politiques sur les entreprises indépendantes et conseiller les pouvoirs publics sur les moyens de soutenir l'entrepreneuriat.

Pour en savoir plus, consulter le site fcei.ca/recherche.

À PROPOS DES AUTEURS



Mathieu Galliot est analyste politique à la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) à Ottawa, où il contribue à l'élaboration de positions stratégiques et au développement de

recommandations sur les questions fédérales touchant les petites et moyennes entreprises.

Il est titulaire d'une maîtrise en économie de l'Université de Colombie-Britannique et d'un baccalauréat en administration des affaires de HEC Montréal.



Taylor Matchett est analyste de la recherche à la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI). Elle est chargée de mener des sondages et des recherches en collaboration avec les équipes législatives de l'Ouest canadien et des territoires sur diverses questions économiques, commerciales,

politiques et sociales qui touchent les petites et moyennes entreprises (PME) de ces régions.

Depuis ses débuts à la FCEI en 2019, Taylor a travaillé sur plusieurs rapports portant sur des sujets aussi variés que les services bancaires offerts aux PME, les taxes et impôts, et le salaire minimum.

Elle est titulaire d'un baccalauréat ès arts de l'Université de Guelph spécialisé en science politique, en justice pénale et en politique publique, ainsi que d'une maîtrise en administration publique de l'Université Queen's.



Introduction

Selon le dernier classement des institutions financières réalisé par la FCEI, les propriétaires de PME clients des coopératives d'épargne et de crédit sont plus satisfaits des services bancaires qui leur sont offerts que ceux qui font affaire avec les banques traditionnelles. Les groupes financiers régionaux, comme ATB Financial, Desjardins et la Banque Nationale, sont également bien notés par les PME et se placent aux deuxième, troisième et quatrième rangs, devant les cinq grandes banques. Parmi celles-ci, c'est la Banque de Montréal qui a obtenu la note la plus élevée, tandis que la Banque Royale du Canada s'est vu attribuer la pire note. La HSBC termine dernière pour le service offert aux PME.

Il est important de savoir comment les institutions financières répondent aux besoins bancaires et de financement des PME, car satisfaire ces besoins est nécessaire à la réussite des PME. La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) suit l'évolution de la situation depuis des décennies. C'est le quatrième rapport qu'elle publie sur le sujet depuis 2010¹.

Le présent rapport, qui se base sur les commentaires des PME, propose des moyens que les institutions financières et les gouvernements peuvent utiliser pour améliorer l'expérience bancaire des PME partout au Canada. Bien qu'il mette en évidence les lacunes de certaines institutions financières dans divers domaines, les banques qui s'efforcent d'améliorer le service qu'elles offrent aux PME peuvent renforcer leur rentabilité.

1. 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.



Évaluation des banques

Dans ce rapport, chaque institution financière se voit attribuer une note globale ainsi qu'une note par taille d'entreprise et par catégorie. Ces notes sont basées sur les résultats d'un sondage mené du 9 avril au 29 juillet 2019 auprès de 11 599 propriétaires de PME de tout le pays. La note de chaque banque est calculée à partir des réponses données par ses clients PME dans le sondage.

En mettant au point sa méthode de notation, 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 :

- 1. Financement** - La réussite d'une entreprise, qu'elle soit en démarrage ou en expansion, repose sur l'obtention d'un financement fiable et abordable à des conditions de prêt concurrentielles. 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.
- 2. Frais** - Selon le Baromètre des affaires^{MD} de la FCEI publié en janvier 2020, 38 % des PME citent les frais bancaires comme une charge majeure pour leur entreprise. 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.
- 3. Directeurs de comptes** - Les relations avec le directeur de comptes de la succursale locale peuvent compter pour beaucoup dans l'expérience bancaire globale des PME. Selon le sondage de la FCEI, 73 % des propriétaires de PME ont un directeur de comptes, et 8 % souhaiteraient en avoir un. Il est donc important que les banques continuent de s'assurer que leurs directeurs de comptes offrent un service de grande qualité.
- 4. Service** - Les banques doivent offrir d'autres services dont les propriétaires de PME ont besoin, comme des relevés bancaires détaillant les frais et les services de façon claire et transparente. La proximité d'une succursale locale et la possibilité de faire facilement des transactions bancaires en ligne sont des services grandement appréciés par les propriétaires de PME.

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.



Niveau de satisfaction globale des PME à l'égard des institutions financières du Canada

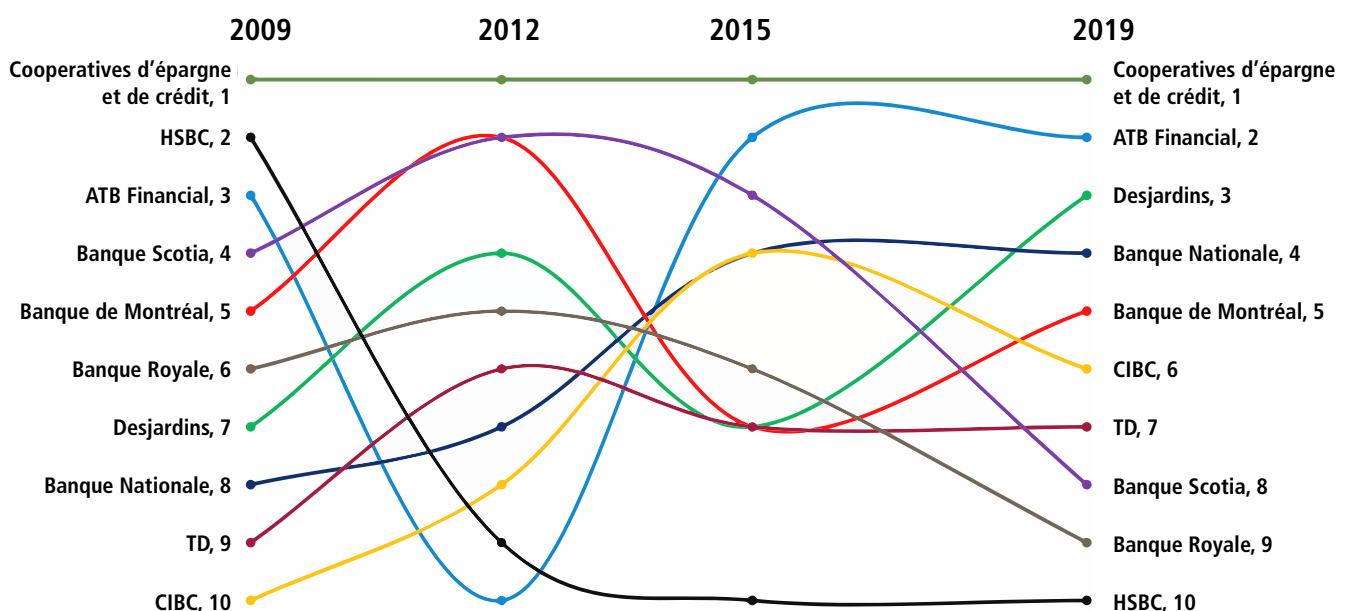
Classement général

Selon le sondage de la FCEI, les propriétaires de PME clients de coopératives d'épargne et de crédit et de petites institutions financières régionales sont beaucoup plus satisfaits de leurs services bancaires que ceux qui font affaire avec les grandes banques. Les coopératives trônent au premier rang depuis 2009. Cela dit, il y a eu beaucoup de mouvement dans le classement des autres petites institutions financières et 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).

Parmi les petites institutions, Desjardins s'est nettement démarquée : elle est passée du septième rang en 2015 au troisième en 2019. ATB Financial demeure relativement populaire auprès de sa clientèle de PME, conservant sa deuxième place au classement général, tandis que la Banque Nationale est restée au quatrième rang.

Parmi les cinq grandes banques, la BMO a fait un retour en force en grim pant de deux échelons depuis 2015 pour prendre la cinquième place au classement général et se hisser en tête des grandes banques (Figure 1). Cette amélioration correspond davantage à la performance de la BMO avant 2015, époque où elle occupait souvent le premier rang des grandes banques.

FIGURE 1 : ÉVOLUTION DU CLASSEMENT – TOUTES LES PME, 2009-2019



La TD s'accroche à sa septième place au classement général, mais a tout de même amélioré sa position parmi les grandes banques. À l'inverse, la Banque Scotia a dégringolé de cinq places, passant du troisième au huitième rang du classement général et, parmi les grandes banques, elle ne dépasse que la RBC.

La CIBC a perdu deux places et arrive sixième parmi toutes les institutions financières en 2019. La RBC a aussi perdu du terrain, reculant de trois places pour finir neuvième au classement général et dernière parmi les grandes banques. C'est toutefois la HSBC qui est arrivée au dernier rang du classement général, ce qui cadre avec son résultat de 2015.

Notes globales par domaine

Les coopératives d'épargne et de crédit ont reçu la note globale la plus élevée, suivies d'ATB Financial et de Desjardins (Tableau 1). Elles ont aussi décroché la meilleure note dans chaque catégorie (Tableau 1). Elles se sont vraiment démarquées dans les catégories des frais et des directeurs de comptes, où elles ont obtenu des résultats nettement plus élevés que toutes les autres institutions financières.

Pour le deuxième rapport consécutif, la HSBC a récolté la pire note globale. Elle est aussi la dernière des banques sur le plan du service. Fait intéressant, les lacunes de son service semblent être l'une des principales raisons de sa piètre note globale, puisque dans les autres catégories, elle a des notes dans la moyenne des autres banques. Par exemple, elle est arrivée deuxième pour les frais et troisième pour le financement.

Parmi les cinq grandes banques, la BMO a obtenu la meilleure note moyenne grâce à ses bons résultats dans les catégories du financement et des directeurs de comptes, mais elle est à la traîne dans les catégories du service et des frais (Tableau 1). La BMO a reçu une meilleure note que les autres grandes banques dans la catégorie du financement, car elle est plus disposée à accorder des prêts, et à de meilleures conditions (pour connaître les résultats détaillés par banque, voir l'Annexe 2). Cependant, elle a encore du chemin à faire dans les autres domaines. Par exemple, elle pourrait obtenir une note globale plus élevée en améliorant la clarté de ses relevés bancaires (Annexe 2).

Malgré une bonne note dans la catégorie du service, la CIBC arrive deuxième parmi les grandes banques, échouant à accéder à la première place principalement à cause d'une note faible dans la catégorie des frais. Pour s'améliorer, elle devra réviser ses frais et s'assurer qu'ils concordent avec le niveau de service offert.

La TD est une fois de plus arrivée dernière sur le plan du financement, comme en 2015. Malgré cela, elle a récolté la meilleure note dans le domaine du service parmi les cinq grandes banques. Pour faire augmenter sa note, la banque devra améliorer l'accès au financement pour les plus petites entreprises (voir la section suivante). Elle devra aussi mettre les bouchées doubles dans les catégories des frais et des directeurs de comptes où elle est arrivée avant-dernière.

TABLEAU 1 : NOTES GLOBALES DES BANQUES PAR CATÉGORIE DE SERVICES – TOUTES LES PME (MEILLEURE = 10; PIRE = 0)

| Classement | Institution financière | Note globale | Financement | Frais | Directeurs de comptes | Service |
|------------|-------------------------------------|--------------|-------------|-------|-----------------------|---------|
| 1 | Coopératives d'épargne et de crédit | 6,19 | 4,77 | 6,00 | 6,12 | 7,86 |
| 2 | ATB Financial | 4,42 | 3,82 | 3,85 | 2,15 | 7,83 |
| 3 | Desjardins | 4,23 | 3,54 | 2,11 | 4,36 | 6,90 |
| 4 | Banque Nationale | 3,51 | 2,44 | 2,53 | 3,80 | 5,28 |
| 5 | Banque de Montréal | 3,40 | 2,78 | 1,58 | 3,39 | 5,83 |
| 6 | CIBC | 3,24 | 2,23 | 1,42 | 3,25 | 6,07 |
| 7 | TD | 2,79 | 1,30 | 1,21 | 1,27 | 7,39 |
| 8 | Banque Scotia | 2,72 | 1,95 | 2,00 | 1,19 | 5,72 |
| 9 | Banque Royale | 2,69 | 1,83 | 0,85 | 1,85 | 6,23 |
| 10 | HSBC | 2,49 | 3,62 | 4,18 | 1,80 | 0,35 |

La Banque Scotia est dernière dans la catégorie des directeurs de comptes. Elle a chuté de sept places par rapport au troisième rang qu'elle occupait dans cette catégorie en 2015, ce qui pourrait indiquer un changement d'approche à l'égard des interactions de ses directeurs de comptes avec les PME depuis la dernière étude de la FCEI sur le sujet. La Banque Scotia est toutefois la mieux notée des cinq grandes banques dans la catégorie des frais.

Enfin, la RBC a bien performé dans la catégorie du service, mais a fini dernière dans celle des frais, comme en 2015, et avant-dernière dans celle du financement. Tout comme la TD, la RBC devra trouver des façons de faciliter l'accès au financement pour les plus petites entreprises si elle veut améliorer sa note globale (voir la section suivante).



Niveau de satisfaction selon la taille de l'entreprise

Plus petites entreprises (moins de cinq employés)

Le niveau de satisfaction varie considérablement selon la taille de l'entreprise qui reçoit les services. En général, plus l'entreprise est grande, plus elle est satisfaite de son institution financière.

Auprès des plus petites entreprises (moins de cinq employés), ce sont les coopératives d'épargne et de crédit qui arrivent en tête, avec la note globale la plus élevée (Tableau 2). Les coopératives ont aussi obtenu la meilleure note auprès des plus petites entreprises dans trois des quatre catégories évaluées : financement, frais et directeurs de comptes.

ATB Financial arrive deuxième au classement général chez les plus petites entreprises, mais a réussi à obtenir la meilleure note dans la catégorie du service (Tableau 2).

La Banque Nationale se classe troisième, et Desjardins quatrième, même si la Banque Nationale a reçu la note la plus faible pour le service. Pour avoir une meilleure note dans cette catégorie, elle devra améliorer la clarté de ses relevés bancaires (pour connaître les résultats détaillés par banque, voir l'Annexe 2).

Chez les plus petites entreprises, ce sont les cinq grandes banques qui arrivent en queue de peloton. La meilleure des cinq est la BMO, cinquième au classement général. La note de la BMO a diminué en raison de la grande insatisfaction de ses clients PME à l'égard des frais.

La CIBC et la Banque Scotia ont obtenu des niveaux de satisfaction semblables, se classant respectivement sixième et septième. Comme pour la BMO, la note de la CIBC a été tirée vers le bas par la catégorie des frais, tandis qu'une mauvaise performance dans la catégorie des directeurs de comptes a fait baisser la note de la Banque Scotia.

TABLEAU 2 : NOTES DES BANQUES PAR CATÉGORIE DE SERVICES – PLUS PETITES ENTREPRISES (DE 0 À 4 EMPLOYÉS)

| Classement | Institution financière | Note globale | Financement | Frais | Directeurs de comptes | Service |
|------------|-------------------------------------|--------------|-------------|-------|-----------------------|---------|
| 1 | Coopératives d'épargne et de crédit | 5,75 | 4,35 | 5,99 | 5,29 | 7,37 |
| 2 | ATB Financial | 4,52 | 4,00 | 3,86 | 2,41 | 7,81 |
| 3 | Banque Nationale | 3,65 | 2,45 | 2,92 | 4,15 | 5,07 |
| 4 | Desjardins | 3,51 | 3,01 | 1,34 | 3,28 | 6,43 |
| 5 | Banque de Montréal | 3,26 | 2,42 | 0,97 | 3,80 | 5,87 |
| 6 | CIBC | 2,54 | 1,03 | 0,81 | 2,60 | 5,73 |
| 7 | Banque Scotia | 2,52 | 1,46 | 2,02 | 0,92 | 5,70 |
| 8 | TD | 2,05 | 0,00 | 0,00 | 1,14 | 7,07 |
| 9 | Banque Royale | 1,90 | 0,69 | 0,30 | 0,14 | 6,46 |

Remarque : La HSBC est exclue des résultats de la catégorie de 0 à 4 employés en raison de la taille insuffisante de l'échantillon recueilli.

La TD s'est classée neuvième, en queue de peloton, avec la pire note possible (0,00) pour le financement et les frais. Une note de 0,00 indique que la banque a reçu la pire note de toutes les institutions financières dans le domaine des frais, et pour chacun des trois facteurs composant la catégorie du financement : disposition à accorder des prêts, conditions des prêts et renseignements exigés pour le financement (Annexe 2).

Enfin, la RBC est arrivée dernière chez les plus petites entreprises. Même si elle a reçu une bonne note pour le service, elle a obtenu de mauvais résultats dans toutes les autres catégories (financement, frais et directeurs de comptes).

Commentaires de propriétaires d'entreprise (moins de cinq employés)



Pour une PME en démarrage, obtenir une ligne de crédit renouvelable qui suit sa croissance est très difficile. Aucun programme de la BDC ou du gouvernement fédéral ou provincial ne soutient efficacement les entrepreneurs.

Client d'ATB Financial, grossiste, Alberta



En octobre dernier, le centre bancaire CIBC de ma ville a fermé et nous a laissés sans institution financière à moins de 20 km à la ronde. Avant, je marchais deux coins de rue pour aller chercher de la monnaie ou faire des dépôts. Maintenant, je dois faire un aller-retour de 40 km.

Client de la CIBC, spécialiste de fil textile, Ontario



Récemment, nous sommes passés de la BMO à une coopérative d'épargne et de crédit locale, et je ne dirai jamais assez combien nous sommes heureux d'avoir fait la transition. Nous étions très insatisfaits des frais de service élevés de la banque, dont les frais de compte mensuels et les frais de dépôt. En plus, on devait attendre longtemps en file, sans compter le mauvais service. C'était désagréable, et on ne voulait plus y aller. En tant que petite entreprise locale, nous trouvons que le service personnalisé et la philosophie d'une coopérative nous conviennent mieux.

Client d'une coopérative d'épargne et de crédit, agriculteur, Manitoba



[...] La situation hypothécaire est horrible. Ma propre succursale bancaire a refusé deux fois ma demande, alors que j'ai déjà eu des hypothèques allant jusqu'à un million et que je n'ai jamais manqué un paiement en 20 ans. J'ai été obligé d'aller voir un courtier externe qui m'a fait payer une assurance et qui a ensuite vendu mon hypothèque à ma banque! Je me suis retrouvé de nouveau dans le bureau de la personne qui ne m'avait pas laissé remplir une demande de prêt hypothécaire, pour qu'elle me demande de prendre les dispositions nécessaires pour mes paiements après que le prêt a été accepté par l'intermédiaire d'un courtier. Je n'ai jamais manqué un seul paiement hypothécaire de ma vie, pour les sept hypothèques que j'ai eues. Et pourtant, la banque a refusé de remplir une demande de prêt pour moi.

Client de la Banque Scotia, organisateur de mariages, Colombie-Britannique



Les frais bancaires pour les PME sont déraisonnables. L'année passée, j'ai constitué mon entreprise individuelle en société et mes frais bancaires sont passés de 0 \$ par transaction pour les services bancaires aux particuliers à plus de 1 \$ par transaction pour les services bancaires aux entreprises. Ces frais peuvent sembler bien peu pour les institutions qui font beaucoup d'argent chaque année, mais ils désavantagent les petites entreprises. C'est injuste que les banques puissent imposer des frais aux entreprises qui transfèrent des fonds d'un compte à l'autre (p. ex. du compte de revenu au compte d'exploitation) dans une même institution.

Client de la Banque Royale, physiothérapeute, Ontario



Petites entreprises (de 5 à 49 employés)

En moyenne, les notes obtenues par les institutions financières pour le service aux petites entreprises (de 5 à 49 employés) étaient légèrement supérieures à celles obtenues pour le service aux plus petites entreprises.

Les coopératives d'épargne et de crédit ont encore une fois surpassé toutes les autres institutions financières (Tableau 3). En fait, elles ont obtenu la meilleure note – et de loin – dans les quatre catégories.

Les institutions bancaires régionales Desjardins et ATB Financial ont terminé deuxième et troisième, respectivement. Même si ATB Financial a surpassé Desjardins dans trois catégories sur quatre, sa faible note dans la catégorie des directeurs de comptes lui a fait perdre la deuxième place au profit de Desjardins.

La CIBC se place au quatrième rang. Première parmi les grandes banques auprès des petites entreprises, elle est toutefois arrivée avant-dernière dans le domaine des frais.

La Banque Nationale et BMO ont reçu pratiquement la même note. Les deux banques ont reçu des notes semblables dans toutes les catégories et la Banque Nationale a récolté une note légèrement supérieure pour les frais et les directeurs de comptes, tandis que la BMO s'en est tirée un peu mieux pour le financement et le service.

La TD et la RBC sont arrivées septième et huitième. La TD a reçu la pire note dans la catégorie des directeurs de comptes, tandis que la RBC a obtenu la pire note dans la catégorie des frais.

La Banque Scotia a fini neuvième – dernière dans la catégorie du financement et avant-dernière dans celle des directeurs de comptes.

La HSBC se classe bonne dernière. Malgré une deuxième place pour les frais et une note relativement bonne pour le financement, elle a reçu la plus mauvaise note possible (0,00) pour le service. Cela signifie que la HSBC a reçu la pire note pour les quatre facteurs composant la catégorie du service : clarté des relevés bancaires, accès à une succursale, facilité d'utilisation des services bancaires en ligne et gamme des services bancaires offerts en ligne.

TABLEAU 3 : NOTES DES BANQUES PAR CATÉGORIE DE SERVICES – PETITES ENTREPRISES (DE 5 À 49 EMPLOYÉS)

| Classement | Institution financière | Note globale | Financement | Frais | Directeurs de comptes | Service |
|------------|-------------------------------------|--------------|-------------|-------|-----------------------|---------|
| 1 | Coopératives d'épargne et de crédit | 6,29 | 4,75 | 5,71 | 6,53 | 8,20 |
| 2 | Desjardins | 4,48 | 3,47 | 2,31 | 4,95 | 7,18 |
| 3 | ATB Financial | 4,33 | 3,69 | 3,85 | 1,96 | 7,85 |
| 4 | CIBC | 3,60 | 2,90 | 1,62 | 3,64 | 6,24 |
| 5 | Banque Nationale | 3,41 | 2,43 | 2,23 | 3,54 | 5,44 |
| 6 | Banque de Montréal | 3,41 | 2,71 | 1,95 | 3,17 | 5,80 |
| 7 | TD | 3,15 | 2,09 | 1,87 | 1,01 | 7,62 |
| 8 | Banque Royale | 3,07 | 2,39 | 1,08 | 2,79 | 6,04 |
| 9 | Banque Scotia | 2,62 | 1,98 | 1,75 | 1,12 | 5,66 |
| 10 | HSBC | 2,30 | 3,44 | 4,17 | 1,59 | 0,00 |

Commentaires de propriétaires d'entreprise (de 5 à 49 employés)



Les banques changent sans arrêt de personnel, alors les personnes responsables des petites entreprises ne sont jamais les mêmes et n'apprennent jamais à bien nous connaître. C'est vraiment frustrant. On ne peut plus se fier aux banques.

Client de la Banque Scotia, consultant en aviation, Ontario



J'ai une entreprise bien établie en Alberta qui existe depuis 1959, et aucune banque ne m'a jamais aussi mal traité. Je suis à la tête de l'entreprise depuis plus de 35 ans et je fais affaire avec la même banque depuis 16 ans. Le plus triste dans tout ça, c'est que j'ai plein d'actifs à adosser à mon prêt de 500 000 \$. L'entreprise battait de l'aile depuis trois ans, mais elle a remonté la pente au cours de l'année passée. La banque nous a fait vivre un véritable enfer : elle nous a fait dépenser de l'argent inutilement et vendre des actifs, elle a refusé et retenu des chèques, et maintenant que tout ça est réglé, elle refuse de nous accorder une ligne de crédit. Nous transférerons bientôt nos affaires commerciales ailleurs. Je ne recommande la BMO à personne.

Client de la Banque de Montréal, électricien, Alberta



Les services bancaires aux entreprises ne devraient pas être traités comme les services bancaires aux particuliers. Si on veut promouvoir les PME en Ontario et au Canada, les gens d'affaires ne devraient pas avoir peur du fonctionnement des services bancaires aux entreprises. Selon mon expérience, la banque s'attend à ce que vous ayez de l'argent – votre argent personnel – et alors seulement elle envisage de vous accorder un prêt, une ligne de crédit, etc. Pourquoi offre-t-elle des services aux entreprises si elle ne veut prendre aucun risque? C'est sûr qu'elle doit savoir si vous pouvez payer vos dépenses et rembourser vos prêts, mais il doit bien y avoir une autre forme de garantie ou de confiance entre les entreprises et les banques.

Client de la Banque Scotia, grossiste, Ontario



Le service à la clientèle de mon centre bancaire CIBC s'est détérioré [...] et la banque a cessé d'offrir certains services et impose des frais supplémentaires. J'ai dû faire un prêt personnel à ma propre entreprise et, malgré une garantie substantielle et le fait qu'elle gère mes affaires personnelles et commerciales depuis des dizaines d'années, ma banque a refusé de m'accorder la somme que je demandais. La Banque Nationale s'est fait un plaisir de m'offrir ce financement et cherche activement à obtenir mes affaires personnelles et commerciales, alors il est probable que je les transfère chez elle, même si sa succursale la plus proche est plus loin de mes bureaux.

Client de la CIBC, peintre industriel, Ontario



J'aimerais que ma banque (ATB) aide davantage mon entreprise à augmenter son fonds de roulement. Les instruments traditionnels, comme les prêts et les lignes de crédit, sont difficiles à obtenir et coûteux, et je me retrouve souvent avec moins que ce que j'avais demandé. J'ai une entreprise qui marche bien et qui a fait ses preuves, mais on dirait que ce n'est pas suffisant. J'ai l'impression un peu embarrassante que mon entreprise n'est pas assez intéressante pour mériter de recevoir de l'argent. J'aimerais tellement avoir des rencontres régulières avec mon directeur de comptes pour discuter de mes liquidités, de mon fonds de roulement et de ce que la banque peut faire pour m'aider. Ce serait super d'avoir en plus un représentant bancaire qui s'y connaît en subventions et en prêts du fédéral et du provincial. Je trouve que ma banque manque cruellement d'initiative de ce côté-là.

Client d'ATB Financial, fournisseur de services d'esthétique, Alberta



Moyennes entreprises (de 50 à 499 employés)

Le niveau de satisfaction à l'égard des institutions financières est nettement plus élevé chez les moyennes entreprises (de 50 à 499 employés). Tandis que seules les coopératives d'épargne et de crédit ont reçu une note supérieure à 4,50 auprès des plus petites entreprises, toutes les banques ont obtenu un tel score auprès des moyennes entreprises (Tableau 4).

Encore une fois, les coopératives d'épargne et de crédit ont reçu la meilleure note pour les frais, les directeurs de comptes et le service. Desjardins a fini deuxième avec la meilleure note pour le financement.

Il y a un écart important entre les deux premiers rangs et le reste des institutions financières (Tableau 4). En fait, la Banque Scotia, RBC, la TD et la CIBC se suivent de très près, du troisième au sixième rang, mais sont tout de même deux bons points derrière les coopératives et Desjardins.

Dernière dans la catégorie du financement auprès des plus petites entreprises, la TD a aussi reçu la note la plus faible de toutes les banques auprès des moyennes entreprises dans cette catégorie. La HSBC est arrivée septième au classement général et s'est vu accorder une assez bonne note pour le financement, mais la pire note dans la catégorie du service. Enfin, malgré un résultat relativement bon auprès des petites entreprises, la BMO a fini dernière au classement général auprès des moyennes entreprises avec la plus mauvaise note dans les catégories des frais et des directeurs de comptes.

TABLEAU 4 : NOTES DES BANQUES PAR CATÉGORIE DE SERVICES – MOYENNES ENTREPRISES (DE 50 À 499 EMPLOYÉS)

| Classement | Institution financière | Note globale | Financement | Frais | Directeurs de comptes | Service |
|------------|-------------------------------------|--------------|-------------|-------|-----------------------|---------|
| 1 | Coopératives d'épargne et de crédit | 9,25 | 9,42 | 10,00 | 9,17 | 8,42 |
| 2 | Desjardins | 8,08 | 9,72 | 7,10 | 7,62 | 7,89 |
| 3 | Banque Scotia | 5,87 | 6,55 | 5,23 | 4,94 | 6,77 |
| 4 | Banque Royale | 5,66 | 5,96 | 3,44 | 6,69 | 6,56 |
| 5 | TD | 5,65 | 4,09 | 4,69 | 6,17 | 7,63 |
| 6 | CIBC | 5,49 | 5,47 | 4,87 | 4,47 | 7,14 |
| 7 | HSBC | 4,97 | 6,02 | 4,25 | 4,66 | 4,95 |
| 8 | Banque de Montréal | 4,59 | 7,44 | 2,87 | 2,18 | 5,87 |

Remarque : ATB Financial et la Banque Nationale sont exclues des résultats de la catégorie de 50 à 499 employés en raison de la taille insuffisante de l'échantillon recueilli.



Résumé et recommandations

Le présent rapport montre que, même si elles dominent le marché, les cinq grandes banques ne sont pas aussi efficaces que les coopératives d'épargne et de crédit et les institutions bancaires régionales pour répondre aux besoins des PME. Bon nombre de petites entreprises, en particulier, ont de la difficulté à accéder au financement dont elles ont besoin pour croître et réussir. Ce rapport témoigne aussi d'une profonde insatisfaction à l'égard des frais bancaires, que la FCEI cite depuis longtemps comme l'une des principales contraintes financières auxquelles les PME sont confrontées.

En se basant sur les réponses au sondage, la FCEI fait les recommandations suivantes pour améliorer les services bancaires aux PME :

Propriétaires de PME

- Utilisez les renseignements fournis dans le présent rapport pour déterminer quelle banque convient le mieux à vos besoins bancaires et de financement.
- Comparez les taux et les services pour trouver les plus concurrentiels.
- Tenez votre directeur de comptes au courant de votre situation, de vos projets, de vos besoins et de vos préoccupations pour qu'il puisse mieux vous servir.
- Rencontrez régulièrement votre directeur de comptes pour passer en revue les besoins bancaires de votre entreprise.
- Demandez à votre banque de vous indiquer d'autres sources de financement si elle refuse de vous financer.
- Soyez attentif aux modifications apportées aux frais bancaires.

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

FINANCEMENT

- Essayez d'offrir des options de financement à faible coût et d'en faciliter 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 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.
- Respectez le code de conduite sur les relations des banques avec les PME.

2. FCEI, *Parts du marché des PME détenues par les banques*, 2019.

3. FCEI, *Baromètre des affaires*^{MD}, janvier 2020.

- Veillez à ce que les nouvelles options d'emprunt en ligne (Kabbage, Thinking Capital, etc.) complètent le financement bancaire traditionnel sans le remplacer.
- Encouragez votre personnel chargé des prêts aux PME à bien connaître ces clients en entretenant avec eux une relation de confiance.
- En période de ralentissement économique, ne limitez pas le financement pour les propriétaires de PME qui sont de bons clients.

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 faits pour avantager uniquement les banques et les fournisseurs de services électroniques (les PME ne doivent pas être traitées comme des «vaches à lait»).
- Présentez de façon transparente aux PME les frais associés au traitement de tous les types de paiements.
- Assurez la transparence des frais bancaires facturés aux PME.

DIRECTEURS 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 responsables.
- 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 banquier 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.
- 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.

SERVICE

- 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 loin 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.

Gouvernement

- Assurez-vous que les banques respectent le code de conduite sur les relations des banques avec les PME et qu'elles répondent aux besoins des PME.
- Veillez à ce que les banques fassent activement la promotion d'autres sources de financement (investissement providentiel, financement participatif, capital-risque, etc.), conformément au code de conduite sur les relations des banques avec les PME. Assurez-vous que les politiques favorisent la diversité des options offertes.
- Collaborez avec les banques pour que le Programme de financement des petites entreprises du Canada profite principalement aux petites entreprises et aux microentreprises (les plus petites entreprises).
- Penchez-vous sur la façon dont un système bancaire ouvert pourrait stimuler l'innovation et la concurrence dans le secteur bancaire et voyez à ce qu'il en résulte des avantages concrets pour les PME.
- Surveillez les frais bancaires et assurez-vous que les relevés bancaires donnent aux propriétaires de PME de l'information claire et facile à comprendre sur leurs comptes.
- Créez 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 [ACFC] le fait pour les consommateurs), ou élargissez le mandat de l'ACFC pour y inclure la surveillance des frais bancaires imposés aux PME et le traitement des questions de financement (p. ex. en exigeant que les banques fournissent des justifications lorsqu'elles refusent de financer une entreprise).
- Adoptez un tarif unique réduit pour les PME qui effectuent en ligne leurs paiements au gouvernement (p. ex. les versements d'impôt).
- La Banque du Canada devrait rétablir la communication obligatoire des données sur le financement accordé aux PME (prêts autorisés de moins de 200 000 \$) pour qu'on puisse déterminer si les plus petites entreprises ont un accès suffisant à du financement et faire en sorte que les banques rendent compte de leurs pratiques de prêt (p. ex. prêts aux entreprises de toutes tailles).



Annexe 1 : Méthodologie

Ce rapport est basé sur les résultats d'un sondage réalisé du 9 avril au 29 juillet 2019 auprès de 11 599 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.

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. Les notes accordées sont classées en fonction de la taille de l'entreprise (moins de 5 employés, de 5 à 49 employés, et de 50 à 499 employés).

En raison de la taille insuffisante des échantillons :

- ATB Financial et la Banque Nationale ont été exclues des résultats de la catégorie de 50 à 499 employés;
- la HSBC a été exclue des résultats de la catégorie de 0 à 4 employés.

Les entreprises clientes des banques ont été regroupées en fonction de leur taille, car on est parti du principe qu'en général, les petites entreprises ne reçoivent pas le même niveau de traitement et de service que les 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 choisir la taille de l'entreprise comme critère.

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.

La formule utilisée pour attribuer une note normalisée à chaque facteur est la suivante :

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

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, et une note moyenne par domaine a été calculée pour chaque banque.

Notes des banques par domaine – 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» | | |

Notes des banques par domaine – Frais

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

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

Notes des banques par domaine – 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 les besoins de l'entreprise, se montrer disponible pour son client et bien le traiter.

| 5. Compréhension des besoins 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» | | |

Notes des banques par domaine – Service

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 «service» | | | |

Notes globales provisoires

| | | | |
|--|----------------------------------|--|------------------------------------|
| Note du domaine « financement » | Note du domaine « frais » | Note du domaine « directeurs de comptes » | Note du domaine « service » |
| Moyenne des notes pour les 4 domaines ci-dessus = note globale provisoire | | | |

Notes globales finales (pondérées) des banques

Les notes globales finales sont ensuite calculées en fonction des notes que les banques ont reçues pour chaque taille d'entreprise, et elles sont pondérées en fonction de l'échantillon de réponses.

| | | |
|---|---|--|
| Note globale provisoire pour la catégorie des plus petites entreprises (de 0 à 4 employés) | Note globale provisoire pour la catégorie des petites entreprises (de 5 à 49 employés) | Note globale provisoire pour la catégorie des moyennes entreprises (de 50 à 499 employés) |
| = 41,5 % de la note globale finale | = 54,4 % de la note globale finale | = 4,1 % de la note globale finale |
| Somme des 3 notes pondérées ci-dessus = note globale finale | | |



Annexe 2 : Notes détaillées par institution financière

ATB Financial

| | Plus petites entreprises (0-4 employés) | Petites entreprises (5-49 employés) | Moyennes entreprises (50-499 employés) |
|---|---|-------------------------------------|--|
| Disposition à accorder des prêts | 3,16 | 3,79 | |
| Conditions des prêts (intérêts, garanties, etc.) | 4,24 | 3,71 | |
| Renseignements exigés | 4,61 | 3,55 | |
| Note – Financement | 4,00 | 3,69 | nd |
| Barème des frais | 3,86 | 3,85 | |
| Note – Frais | 3,86 | 3,85 | nd |
| Compréhension des besoins de mon entreprise par le directeur de comptes | 1,35 | 2,32 | |
| Accessibilité du directeur de comptes | 4,21 | 1,96 | |
| Traitement accordé par le directeur de comptes | 1,69 | 1,60 | |
| Note – Directeurs de comptes | 2,41 | 1,96 | nd |
| Clarté des relevés bancaires | 4,36 | 4,38 | |
| Accès à une succursale (p. ex. proximité, heures d'ouverture) | 9,75 | 10,00 | |
| Facilité d'utilisation des services bancaires en ligne | 9,59 | 9,65 | |
| Gamme des services bancaires offerts en ligne | 7,55 | 7,33 | |
| Note – Service | 7,81 | 7,85 | nd |
| Note globale | 4,52 | 4,33 | nd |

Remarque : nd = non disponible.

Banque de Montréal

| | Plus petites entreprises (0-4 employés) | Petites entreprises (5-49 employés) | Moyennes entreprises (50-499 employés) |
|---|---|-------------------------------------|--|
| Disposition à accorder des prêts | 2,51 | 3,39 | 7,16 |
| Conditions des prêts (intérêts, garanties, etc.) | 3,01 | 3,04 | 7,26 |
| Renseignements exigés | 1,75 | 1,70 | 7,91 |
| Note – Financement | 2,42 | 2,71 | 7,44 |
| Barème des frais | 0,97 | 1,95 | 2,87 |
| Note – Frais | 0,97 | 1,95 | 2,87 |
| Compréhension des besoins de mon entreprise par le directeur de comptes | 4,33 | 3,78 | 1,82 |
| Accessibilité du directeur de comptes | 3,16 | 2,79 | 3,75 |
| Traitement accordé par le directeur de comptes | 3,90 | 2,93 | 0,95 |
| Note – Directeurs de comptes | 3,80 | 3,17 | 2,18 |
| Clarté des relevés bancaires | 3,52 | 4,37 | 5,38 |
| Accès à une succursale (p. ex. proximité, heures d'ouverture) | 6,28 | 6,20 | 6,04 |
| Facilité d'utilisation des services bancaires en ligne | 7,85 | 6,76 | 5,49 |
| Gamme des services bancaires offerts en ligne | 5,84 | 5,87 | 6,56 |
| Note – Service | 5,87 | 5,80 | 5,87 |
| Note globale | 3,26 | 3,41 | 4,59 |

Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC)

| | Plus petites entreprises (0-4 employés) | Petites entreprises (5-49 employés) | Moyennes entreprises (50-499 employés) |
|---|---|-------------------------------------|--|
| Disposition à accorder des prêts | 0,53 | 2,83 | 4,98 |
| Conditions des prêts (intérêts, garanties, etc.) | 1,22 | 3,51 | 7,45 |
| Renseignements exigés | 1,34 | 2,36 | 3,97 |
| Note – Financement | 1,03 | 2,90 | 5,47 |
| Barème des frais | 0,81 | 1,62 | 4,87 |
| Note – Frais | 0,81 | 1,62 | 4,87 |
| Compréhension des besoins de mon entreprise par le directeur de comptes | 2,53 | 3,90 | 7,30 |
| Accessibilité du directeur de comptes | 1,99 | 3,64 | 3,01 |
| Traitement accordé par le directeur de comptes | 3,30 | 3,39 | 3,10 |
| Note – Directeurs de comptes | 2,60 | 3,64 | 4,47 |
| Clarté des relevés bancaires | 3,54 | 4,89 | 8,85 |
| Accès à une succursale (p. ex. proximité, heures d'ouverture) | 5,47 | 5,92 | 4,41 |
| Facilité d'utilisation des services bancaires en ligne | 8,35 | 8,25 | 8,75 |
| Gamme des services bancaires offerts en ligne | 5,58 | 5,90 | 6,56 |
| Note – Service | 5,73 | 6,24 | 7,14 |
| Note globale | 2,54 | 3,60 | 5,49 |

Coopératives d'épargne et de crédit

| | Plus petites entreprises (0-4 employés) | Petites entreprises (5-49 employés) | Moyennes entreprises (50-499 employés) |
|---|---|-------------------------------------|--|
| Disposition à accorder des prêts | 3,89 | 4,21 | 8,69 |
| Conditions des prêts (intérêts, garanties, etc.) | 4,50 | 5,84 | 9,57 |
| Renseignements exigés | 4,65 | 4,19 | 10,00 |
| Note – Financement | 4,35 | 4,75 | 9,42 |
| Barème des frais | 5,99 | 5,71 | 10,00 |
| Note – Frais | 5,99 | 5,71 | 10,00 |
| Compréhension des besoins de mon entreprise par le directeur de comptes | 4,82 | 6,91 | 7,50 |
| Accessibilité du directeur de comptes | 5,50 | 6,53 | 10,00 |
| Traitement accordé par le directeur de comptes | 5,55 | 6,14 | 10,00 |
| Note – Directeurs de comptes | 5,29 | 6,53 | 9,17 |
| Clarté des relevés bancaires | 6,71 | 7,17 | 7,27 |
| Accès à une succursale (p. ex. proximité, heures d'ouverture) | 8,27 | 9,21 | 9,86 |
| Facilité d'utilisation des services bancaires en ligne | 8,54 | 9,51 | 9,79 |
| Gamme des services bancaires offerts en ligne | 5,96 | 6,90 | 6,75 |
| Note – Service | 7,37 | 8,20 | 8,42 |
| Note globale | 5,75 | 6,29 | 9,25 |

Desjardins

| | Plus petites entreprises (0-4 employés) | Petites entreprises (5-49 employés) | Moyennes entreprises (50-499 employés) |
|---|---|-------------------------------------|--|
| Disposition à accorder des prêts | 3,31 | 4,30 | 10,00 |
| Conditions des prêts (intérêts, garanties, etc.) | 2,14 | 2,62 | 10,00 |
| Renseignements exigés | 3,56 | 3,51 | 9,15 |
| Note – Financement | 3,01 | 3,47 | 9,72 |
| Barème des frais | 1,34 | 2,31 | 7,10 |
| Note – Frais | 1,34 | 2,31 | 7,10 |
| Compréhension des besoins de mon entreprise par le directeur de comptes | 4,82 | 5,83 | 10,00 |
| Accessibilité du directeur de comptes | 3,36 | 5,01 | 6,64 |
| Traitement accordé par le directeur de comptes | 1,64 | 4,01 | 6,21 |
| Note – Directeurs de comptes | 3,28 | 4,95 | 7,62 |
| Clarté des relevés bancaires | 5,56 | 5,63 | 10,00 |
| Accès à une succursale (p. ex. proximité, heures d'ouverture) | 4,41 | 6,36 | 1,57 |
| Facilité d'utilisation des services bancaires en ligne | 8,95 | 9,33 | 10,00 |
| Gamme des services bancaires offerts en ligne | 6,81 | 7,41 | 10,00 |
| Note – Service | 6,43 | 7,18 | 7,89 |
| Note globale | 3,51 | 4,48 | 8,08 |

| | Plus petites entreprises (0-4 employés) | Petites entreprises (5-49 employés) | Moyennes entreprises (50-499 employés) |
|---|---|-------------------------------------|--|
| Disposition à accorder des prêts | | 4,48 | 7,13 |
| Conditions des prêts (intérêts, garanties, etc.) | | 3,46 | 7,72 |
| Renseignements exigés | | 2,38 | 3,22 |
| Note – Financement | nd | 3,44 | 6,02 |
| Barème des frais | | 4,17 | 4,25 |
| Note – Frais | nd | 4,17 | 4,25 |
| Compréhension des besoins de mon entreprise par le directeur de comptes | | 1,84 | 7,06 |
| Accessibilité du directeur de comptes | | 1,56 | 5,14 |
| Traitement accordé par le directeur de comptes | nd | 1,35 | 1,78 |
| Note – Directeurs de comptes | | 1,59 | 4,66 |
| Clarté des relevés bancaires | | 0,00 | 7,14 |
| Accès à une succursale (p. ex. proximité, heures d'ouverture) | | 0,00 | 4,06 |
| Facilité d'utilisation des services bancaires en ligne | | 0,00 | 5,43 |
| Gamme des services bancaires offerts en ligne | | 0,00 | 3,18 |
| Note – Service | nd | 0,00 | 4,95 |
| Note globale | nd | 2,30 | 4,97 |

Remarque : nd = non disponible.

Banque Nationale

| | Plus petites entreprises (0-4 employés) | Petites entreprises (5-49 employés) | Moyennes entreprises (50-499 employés) |
|---|---|-------------------------------------|--|
| Disposition à accorder des prêts | 1,24 | 2,86 | |
| Conditions des prêts (intérêts, garanties, etc.) | 3,56 | 2,64 | |
| Renseignements exigés | 2,55 | 1,79 | |
| Note – Financement | 2,45 | 2,43 | nd |
| Barème des frais | 2,92 | 2,23 | |
| Note – Frais | 2,92 | 2,23 | nd |
| Compréhension des besoins de mon entreprise par le directeur de comptes | 3,91 | 4,33 | |
| Accessibilité du directeur de comptes | 4,83 | 3,43 | |
| Traitement accordé par le directeur de comptes | 3,71 | 2,85 | |
| Note – Directeurs de comptes | 4,15 | 3,54 | nd |
| Clarté des relevés bancaires | 2,08 | 3,04 | |
| Accès à une succursale (p. ex. proximité, heures d'ouverture) | 6,11 | 6,15 | |
| Facilité d'utilisation des services bancaires en ligne | 7,76 | 7,14 | |
| Gamme des services bancaires offerts en ligne | 4,34 | 5,42 | |
| Note – Service | 5,07 | 5,44 | nd |
| Note globale | 3,65 | 3,41 | nd |

Remarque : nd = non disponible.

Banque Royale du Canada

| | Plus petites entreprises (0-4 employés) | Petites entreprises (5-49 employés) | Moyennes entreprises (50-499 employés) |
|---|---|-------------------------------------|--|
| Disposition à accorder des prêts | 0,33 | 2,72 | 6,12 |
| Conditions des prêts (intérêts, garanties, etc.) | 0,88 | 2,51 | 5,83 |
| Renseignements exigés | 0,86 | 1,93 | 5,93 |
| Note – Financement | 0,69 | 2,39 | 5,96 |
| Barème des frais | 0,30 | 1,08 | 3,44 |
| Note – Frais | 0,30 | 1,08 | 3,44 |
| Compréhension des besoins de mon entreprise par le directeur de comptes | 0,00 | 3,00 | 6,86 |
| Accessibilité du directeur de comptes | 0,41 | 2,71 | 8,08 |
| Traitement accordé par le directeur de comptes | 0,00 | 2,68 | 5,12 |
| Note – Directeurs de comptes | 0,14 | 2,79 | 6,69 |
| Clarté des relevés bancaires | 1,83 | 2,04 | 3,40 |
| Accès à une succursale (p. ex. proximité, heures d'ouverture) | 7,56 | 7,66 | 8,57 |
| Facilité d'utilisation des services bancaires en ligne | 8,91 | 7,81 | 7,85 |
| Gamme des services bancaires offerts en ligne | 7,55 | 6,64 | 6,42 |
| Note – Service | 6,46 | 6,04 | 6,56 |
| Note globale | 1,90 | 3,07 | 5,66 |

Banque Scotia

| | Plus petites entreprises (0-4 employés) | Petites entreprises (5-49 employés) | Moyennes entreprises (50-499 employés) |
|---|---|-------------------------------------|--|
| Disposition à accorder des prêts | 1,12 | 1,87 | 7,53 |
| Conditions des prêts (intérêts, garanties, etc.) | 1,73 | 2,63 | 6,38 |
| Renseignements exigés | 1,54 | 1,42 | 5,75 |
| Note – Financement | 1,46 | 1,98 | 6,55 |
| Barème des frais | 2,02 | 1,75 | 5,23 |
| Note – Frais | 2,02 | 1,75 | 5,23 |
| Compréhension des besoins de mon entreprise par le directeur de comptes | 1,53 | 1,22 | 5,66 |
| Accessibilité du directeur de comptes | 0,18 | 0,43 | 4,96 |
| Traitement accordé par le directeur de comptes | 1,04 | 1,71 | 4,20 |
| Note – Directeurs de comptes | 0,92 | 1,12 | 4,94 |
| Clarté des relevés bancaires | 2,02 | 1,89 | 6,84 |
| Accès à une succursale (p. ex. proximité, heures d'ouverture) | 6,01 | 6,67 | 7,11 |
| Facilité d'utilisation des services bancaires en ligne | 8,50 | 8,14 | 8,05 |
| Gamme des services bancaires offerts en ligne | 6,28 | 5,93 | 5,06 |
| Note – Service | 5,70 | 5,66 | 6,77 |
| Note globale | 2,52 | 2,62 | 5,87 |

TD Canada Trust

| | Plus petites entreprises (0-4 employés) | Petites entreprises (5-49 employés) | Moyennes entreprises (50-499 employés) |
|---|---|-------------------------------------|--|
| Disposition à accorder des prêts | 0,00 | 2,10 | 3,89 |
| Conditions des prêts (intérêts, garanties, etc.) | 0,00 | 2,75 | 4,50 |
| Renseignements exigés | 0,00 | 1,42 | 3,88 |
| Note – Financement | 0,00 | 2,09 | 4,09 |
| Barème des frais | 0,00 | 1,87 | 4,69 |
| Note – Frais | 0,00 | 1,87 | 4,69 |
| Compréhension des besoins de mon entreprise par le directeur de comptes | 1,84 | 1,95 | 7,70 |
| Accessibilité du directeur de comptes | 0,00 | 0,34 | 5,36 |
| Traitement accordé par le directeur de comptes | 1,59 | 0,73 | 5,45 |
| Note – Directeurs de comptes | 1,14 | 1,01 | 6,17 |
| Clarté des relevés bancaires | 4,68 | 5,31 | 5,95 |
| Accès à une succursale (p. ex. proximité, heures d'ouverture) | 8,37 | 8,96 | 7,97 |
| Facilité d'utilisation des services bancaires en ligne | 8,71 | 9,46 | 9,53 |
| Gamme des services bancaires offerts en ligne | 6,51 | 6,73 | 7,06 |
| Note – Service | 7,07 | 7,62 | 7,63 |
| Note globale | 2,05 | 3,15 | 5,65 |



/FCEI



@fcei

FCEI^{MC}.ca