

Financement des PME

- Série de rapports de recherche -



Rapport n° 1 : répartition du marché entre les grandes banques

Mars 2023

Aperçu

Les services bancaires sont au cœur de l'exploitation d'une entreprise.

C'est pourquoi la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) s'intéresse aux fournisseurs de services bancaires des PME depuis le début des années 1980. Elle apporte une perspective unique dans ce domaine en analysant de façon régulière la part de PME qui utilisent les services d'une institution en particulier.

Ce rapport qui porte sur la répartition du marché entre les grandes banques en 2022 est le premier de la série de rapports de la FCEI sur le Financement des PME, y compris les services bancaires, qui seront publiés au cours des prochains mois.

Deux autres rapports couvriront :

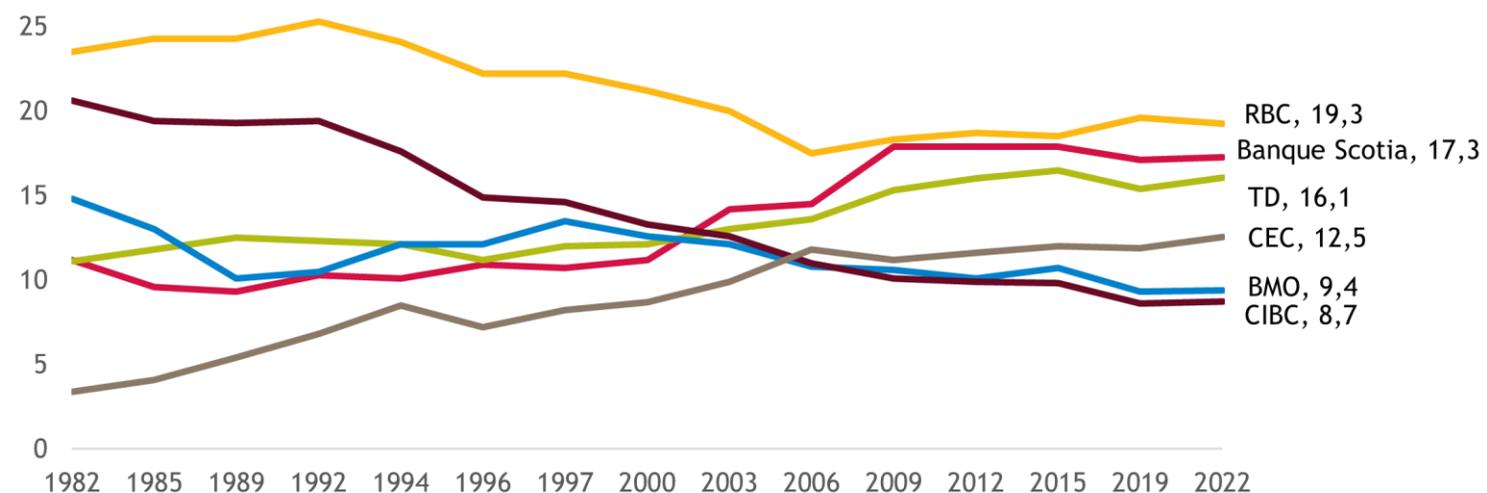
- ▶ Les tendances en matière de financement des PME
- ▶ Le service à la clientèle des banques

Cette série de rapports de recherche est basée sur un sondage que la FCEI a mené auprès de 7 193 propriétaires de PME canadiennes entre le 20 octobre et le 13 décembre 2022.

Points clés

- ▶ 1 propriétaire de PME sur 10 a changé de banque au moins une fois entre 2019 et 2022; 1 sur 5 n'a pas changé, mais aimerait le faire.
- ▶ Le classement par parts de marché des cinq grandes banques et des coopératives d'épargne et de crédit n'a pas changé au cours des 15 dernières années.
- ▶ Même si la RBC a conservé la première place en 2022 en tant que banque détenant la plus grande part de marché de PME (19 %), elle n'est en tête d'aucun marché régional.
- ▶ La taille d'entreprise influe sur le choix de la banque privilégiée. Pour les microentreprises (0 à 4 employés), la Banque Scotia est la plus populaire (21 % de part de marché). La RBC est la banque préférée des petites (20 %) et moyennes entreprises (22 %).

Parts du marché des PME canadiennes, 1982-2022 (% des réponses)



Source : FCEI, sondages sur les services bancaires et le financement, 1982-2022 Pour 2022 : sondage mené du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 7 176.

Introduction

Les services bancaires sont au cœur de l'exploitation d'une entreprise. Le choix d'une institution financière par un propriétaire peut avoir un effet non négligeable sur les résultats financiers et les possibilités d'affaires. C'est pourquoi la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) s'intéresse aux fournisseurs de services bancaires des PME depuis le début des années 1980. Elle apporte une perspective unique dans ce domaine en analysant de façon régulière la part de PME qui utilisent les services d'une institution en particulier.

Les rapports précédents portaient sur l'institution financière principale des propriétaires d'entreprise et l'évolution de la répartition du marché des PME entre les banques au fil des ans. Dans la présente édition, première mise à jour depuis la pandémie, la FCEI se penche sur les changements de banque survenus entre 2019 et 2022 et le recours des PME à une institution financière secondaire.

Ce premier rapport de la FCEI sur les services bancaires sera suivi de deux autres. Le prochain traitera des tendances relatives au financement des PME, et le dernier, du niveau de service à la clientèle offert aux entreprises par leur institution financière principale.

Méthodologie

Sont présentés plus loin les résultats du sondage national 2022 sur les services bancaires et le financement de la FCEI, mené en ligne du 20 octobre au 13 décembre 2022 auprès de 7 193 propriétaires de PME partout au pays. À titre comparatif, un échantillon probabiliste de cette taille aurait une marge d'erreur de plus ou moins 1,2 %, 19 fois sur 20.

La part de marché des coopératives d'épargne et de crédit entre 2006 et 2015 a fait l'objet d'un ajustement rétroactif en fonction de modifications d'ordre méthodologique. Les propriétaires de PME qui n'ont pas choisi « coopérative d'épargne et de crédit », mais qui ont nommé une institution financière appartenant à cette catégorie sont désormais considérés comme ayant sélectionné l'option « coopérative d'épargne et de crédit ».

À noter que certains des répondants obtiennent possiblement des rabais exclusifs de la Banque Scotia dans le cadre du programme d'économies conclu entre cette banque et la FCEI.





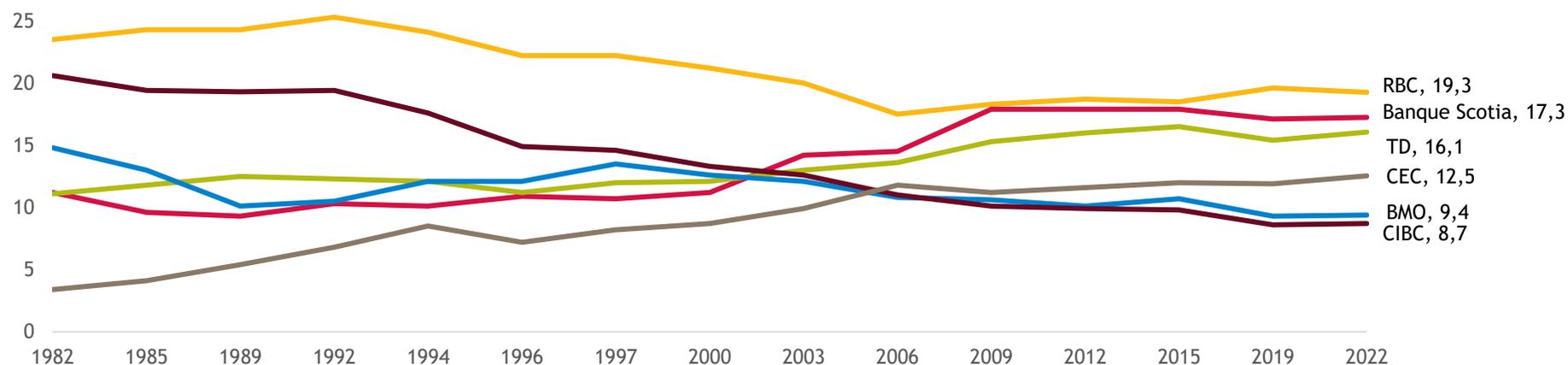
Parts du marché des PME détenues par les grandes banques

Une analyse des données à long terme révèle des variations importantes quant aux institutions financières que les PME choisissent le plus souvent pour l'essentiel de leurs besoins bancaires. Si la Banque Royale du Canada (RBC) continue de figurer au sommet du classement sur le marché des PME (part de 19 %), par rapport aux années 1980, elle a vu sa part s'éroder de façon constante jusqu'en 2006, puis se stabiliser, pendant que certaines concurrentes gagnaient du terrain.

On peut facilement voir, par exemple, que les coopératives d'épargne et de créditⁱ ont augmenté leur clientèle d'affaires année après année, et 2022 n'a pas fait exception (figure 1). Bien que la part de certaines institutions ait quelque peu bougé, le classement par parts de marché des « cinq grandes banquesⁱⁱ » et des coopératives d'épargne et de crédit n'a pas changé au cours des 15 dernières années.

Figure 1

Parts du marché des PME canadiennes détenues par les cinq grandes banques et les coopératives d'épargne et de crédit, 1982-2022 (% des réponses)



Source : FCEI, sondages sur les services bancaires et le financement, 1982-2022. Pour 2022 : du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 7 176.

1 PME sur 5

au Canada fait affaire principalement avec la RBC, mais depuis 30 ans, la part de cette banque s'érode au profit de la concurrence.



Le classement par parts de marché des cinq grandes banques et des coopératives d'épargne et de crédit n'a pas changé au cours des 15 dernières années.

La part de marché de la plupart des cinq grandes banques est demeurée stable depuis le sondage de la FCEI mené en 2019. La Banque Scotiaⁱⁱⁱ se classe au deuxième rang depuis le début des années 2000 et a maintenu sa place en 2022 avec une part de 17 %, sans toutefois réaliser de gain notable au cours des trois dernières années. Seule des cinq grandes banques à avoir réellement gagné du terrain, la Banque TD Canada Trust (TD) détient actuellement 16 % du marché (tableau 1). Pour terminer, les coopératives d'épargne et de crédit ont plus que triplé leur part depuis 1982 et représentent au moins 11 % du marché depuis 2006; leur part s'établissait à 13 % en 2022.

La Banque de Montréal (BMO) connaît un déclin depuis 1997, mais est parvenue à conserver une part de 9 %, similaire à celle de 2019.

La Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC) enregistre aussi un recul marqué : sa part était supérieure à 20 % en 1982, mais inférieure à 9 % en 2019. Ce recul a cependant ralenti d'après les chiffres de 2022, si bien que la part de la CIBC est à peu près stable depuis trois ans. La part du marché que se partagent les « autres » institutions (institutions financières de petite taille ou de portée régionale comme Desjardins au Québec et ATB Financial en Alberta) a reculé sur la période 2019-2022 (tableau 1).

Si certaines PME ont changé de fournisseur, les tendances montrent que les institutions financières ont généralement réussi à conserver un segment stable du marché des services bancaires offerts aux PME.

Tableau 1

Parts du marché des PME canadiennes détenues par les banques, 2000-2022

	2000	2003	2006	2009	2012	2015	2019	2022	Variation de 2019 à 2022
<i>RBC</i>	21,2 %	20,0 %	17,5 %	18,3 %	18,7 %	18,5 %	19,6 %	19,3 %	-0,3 %
<i>Banque Scotia</i>	11,2 %	14,2 %	14,5 %	17,9 %	17,9 %	17,9 %	17,1 %	17,3 %	0,2 %
<i>TD</i>	12,1 %	13,0 %	13,6 %	15,3 %	16,0 %	16,5 %	15,4 %	16,1 %	0,7 %
<i>BMO</i>	12,6 %	12,1 %	10,8 %	10,6 %	10,1 %	10,7 %	9,3 %	9,4 %	0,1 %
<i>CIBC</i>	13,3 %	12,6 %	11,0 %	10,1 %	9,9 %	9,8 %	8,6 %	8,7 %	0,1 %
<i>CEC</i>	8,7 %	9,9 %	11,0 %	10,6 %	11,6 %	12,0 %	11,9 %	12,5 %	0,6 %
<i>Desjardins</i>	8,4 %	8,1 %	11,0 %	s.o.	s.o.	6,4 %	8,7 %	8,1 %	-0,6 %
<i>ATB Financial</i>	2,2 %	1,9 %	2,1 %	2,0 %	2,0 %	2,4 %	2,6 %	2,8 %	0,2 %
<i>Autres institutions</i>	10,3 %	8,2 %	8,5 %	15,2 %	13,8 %	5,8 %	6,8 %	5,9 %	-0,9 %

Source : FCEI, sondages sur les services bancaires et le financement, 2000-2022. Pour 2022 : du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 7 176.

Remarque : Les données sur la part détenue par Desjardins en 2009 et 2012 ne sont pas disponibles. Pour ces années, les PME ayant désigné Desjardins comme fournisseur ont été ajoutées au total de la catégorie « Autres institutions ».

Parts du marché régional détenues par les principales institutions financières

Là où le portrait national des parts de marché fait ressortir les principaux acteurs du secteur bancaire canadien, l'analyse régionale fournit un complément d'information. Bien qu'elle ait la plus grande part du marché des PME au pays, la RBC n'occupe le premier rang d'aucun marché régional, ce qui donne à penser que les institutions financières s'adaptent aux préférences régionales en matière de services bancaires d'affaires. L'écart tient peut-être aussi au fait que les propriétaires de PME constatent une différence entre les services qu'ils reçoivent des institutions locales ou régionales et ceux que leur fournissent les grandes banques. La RBC se classe néanmoins deuxième dans presque toutes

les régions, sauf au Québec, où elle arrive troisième (figure 2).

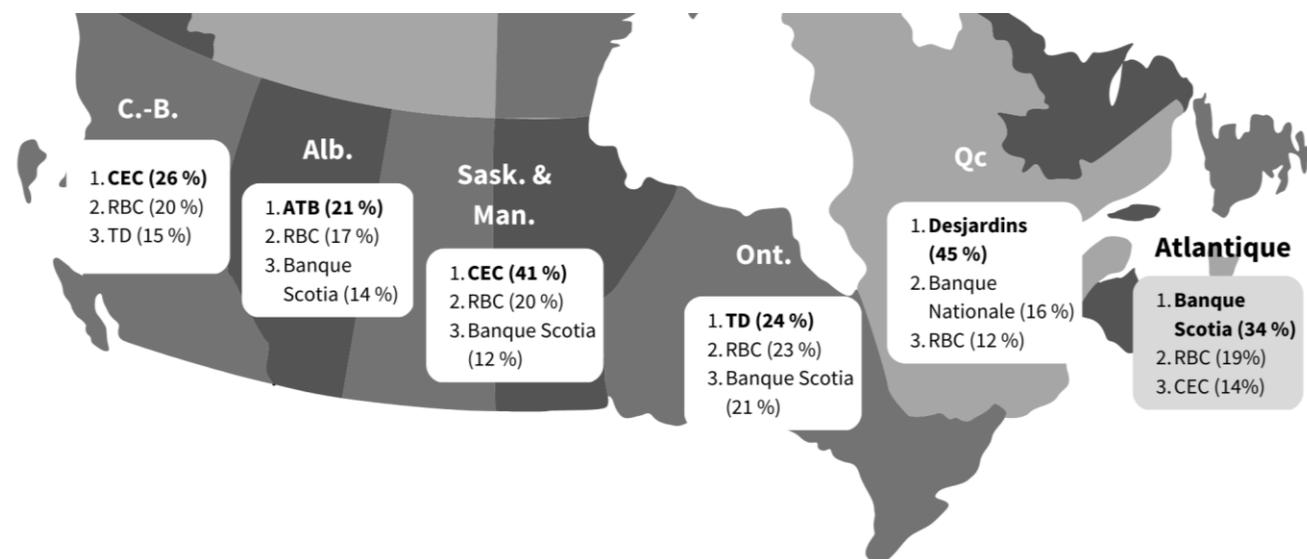
Dans les provinces de l'Atlantique, la Banque Scotia reste l'institution la plus prisée. Elle sert le tiers des PME de la région, mais sa part a chuté depuis 2019. La RBC conserve aussi une part appréciable de ce marché régional. Il s'agit de l'institution principale desservant près du cinquième des PME (figure 2). Par contre, les trois dernières années ont donné lieu à un recul de plus de cinq points de pourcentage. Les coopératives d'épargne et de crédit ont, quant à elles, vu leur part passer de 10 % à 14 % par rapport à 2019.



Quoique première au classement national, la RBC n'est à la tête d'aucun marché régional.

Figure 2

Parts du marché canadien des PME détenues par les trois principales institutions financières, selon la région



Source : FCEI, sondage 2022 sur les services bancaires et le financement, du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 7 176.

Remarque : Les résultats détaillés sur la répartition du marché dans chaque région et l'évolution des parts de marché pour la période 2019-2022 se trouvent à l'annexe.



Les institutions financières peuvent encore compter sur des marchés phares. Les institutions détenant la plus grande part du marché dans chaque grande région du pays (Ouest, Ontario, Québec, Atlantique) sont toutes différentes.

Au Québec, Desjardins continue de dominer le marché des services bancaires offerts aux PME et a même gagné du terrain depuis 2019, sa part s'établissant aujourd'hui à 45 % dans cette province (figure 2). Se concentrant essentiellement sur les PME du Québec, la Banque Nationale se classe deuxième, mais loin derrière Desjardins : sa part est passée de 18 % en 2019 à 16 % aujourd'hui.

En Ontario, la concurrence demeure vive : les trois institutions financières en tête du classement se situent à 3,5 points de pourcentage ou moins les unes des autres (figure 2). La TD conserve la plus grande part du marché des PME de l'Ontario (24 %), mais est talonnée par la RBC (23 %), les deux banques ayant gagné du terrain au cours des trois dernières années. Bien qu'elle ait perdu du terrain depuis 2019, la Banque Scotia demeure l'institution principale de plus du cinquième (21 %) des PME (figure 2).

Au Manitoba et en Saskatchewan, les coopératives d'épargne et de crédit demeurent au premier rang et continuent de dominer le marché en dépit d'un recul de leur part, qui est passée de 43 % en 2019 à 41 % en 2022. Il s'agit tout de même du double de la part détenue par leur plus proche concurrente, la RBC, qui s'élève à 20 %. Troisième au classement, la Banque Scotia a réalisé des gains (figure 2) au cours des trois dernières années, tandis que la part des autres institutions présentes dans la région est restée à peu près stable ou a diminué (annexe).

En Alberta, ATB Financial augmentait sa clientèle d'affaires d'année en année, mais a connu une baisse en 2022. L'institution conserve son premier rang dans la province, où elle représente 21 % du marché. Encore une fois, la RBC a maintenu sa deuxième position en servant 17 % des PME. Anciennement troisième sur le marché albertain, la TD a glissé au cinquième rang en 2022 après un recul de près de deux points de pourcentage. Cela s'explique notamment par le fait que la Banque Scotia ait réalisé des gains importants, sa part étant passée de 12 % à 14 %, et que les coopératives d'épargne et de crédit aient progressé au cours des dernières années. On comprendra que le marché albertain est celui qui a le plus évolué depuis 2019.

Demeurant le premier choix des PME de la Colombie-Britannique, les coopératives d'épargne et de crédit ont vu leur part s'établir à 26 %, comparativement à 21 % en 2019. Ce bond a consolidé leur avance sur la RBC, deuxième institution en importance, qui sert 20 % des PME dans la province (figure 2). Sur le marché auparavant bien équilibré des PME de la Colombie-Britannique, les quatre principales institutions financières ont pratiquement doublé leur clientèle depuis 2019, après de solides gains de la part des coopératives d'épargne et de crédit au cours des dernières années.



La Banque Scotia est l'institution financière principale la plus populaire parmi les microentreprises (qui représentent la moitié du marché).



La RBC est la banque préférée des PME (l'autre moitié du marché).

Parts du marché des principales institutions financières, selon la taille des entreprises

Ajoutons que le fournisseur de services bancaires de prédilection tend à varier fortement selon la taille des PME. Par exemple, la Banque Scotia sert la plus grande proportion de microentreprises (moins de 5 employés), soit 21 % (figure 3), mais sa présence est beaucoup moins grande auprès des entreprises de taille supérieure. Quant à elle, la RBC occupe la première place chez les petites entreprises (5 à 49 employés) et les moyennes entreprises (50 à 499 employés), mais aussi la deuxième chez les microentreprises. Notons que cette tendance s'observait déjà lors du sondage précédent mené en 2019.

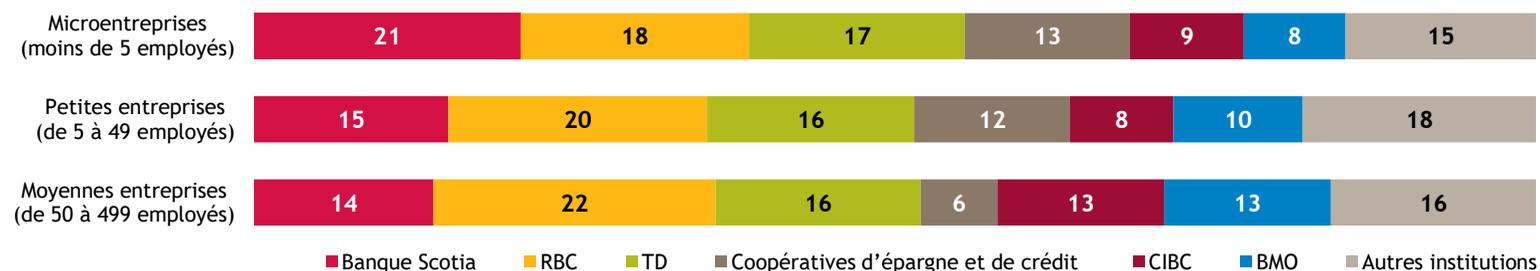
La part détenue par la TD varie peu selon la taille des entreprises, ce qui laisse entendre que la banque cherche à attirer autant les petites entreprises que les moyennes. Les coopératives d'épargne et de crédit connaissent beaucoup de succès auprès des microentreprises et des petites entreprises, mais ont plus de difficulté avec les moyennes entreprises. Du côté de la CIBC et de

la Banque de Montréal, on constate le contraire. Observé depuis quelques années, ce phénomène donne l'impression que ces deux banques se concentrent davantage sur les moyennes entreprises (figure 3).

Ces résultats semblent indiquer que toutes les banques ne se concentrent pas sur le même segment du marché des PME. Tandis que la Banque Scotia et les coopératives d'épargne et de crédit sont choisies par une grande proportion de microentreprises, il en va autrement pour la RBC, la Banque de Montréal et la CIBC. Cette tendance se maintenant au fil des ans^{iv}, la majorité des cinq grandes banques fait probablement des choix stratégiques qui ciblent les entreprises selon leur taille. Inclues dans la catégorie « Autres institutions », les institutions plus petites de portée régionale que sont Desjardins et ATB Financial servent une grande proportion des microentreprises (7 % et 3 %, respectivement) et des petites entreprises (9 % et 3 %).

Figure 3

Parts du marché canadien des PME, selon la taille des entreprises, 2022 (% des réponses)



Source : FCEI, sondage 2022 sur les services bancaires et le financement, du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 7 176.

Parts du marché appartenant aux institutions financières principales, selon le secteur

Lorsqu'on examine la répartition du marché selon les secteurs, on constate que la RBC détient la plus grande part de marché dans la moitié des secteurs, et la deuxième dans cinq des sept secteurs restants (tableau 2). De plus, dans les secteurs où la RBC domine en 2022, il y a un écart assez important entre sa part du marché et celle de la deuxième institution financière en lice.

Toutefois, d'autres tendances se dégagent lorsqu'on prend en considération la taille des secteurs, selon la proportion d'entreprises qu'ils représentent au sein du marché canadien des PME. RBC trône en effet en tête pour la majorité des secteurs, mais la plupart de ceux-ci sont de plus petite envergure : cinq sur sept d'entre eux représentent 5 % ou moins de l'ensemble des PME. Dans les secteurs plus importants, sur le plan de la part de marché, les trois premiers rangs sont occupés par différentes institutions financières. Par exemple, les secteurs des finances, assurance et

immobilier, des services professionnels et de la construction regroupent la moitié des PME canadiennes, et c'est une institution financière différente qui détient la plus grande part de marché pour chacun de ces secteurs (tableau 2).

Parmi les grands secteurs restants, la Banque Scotia a la plus grande part de marché pour la vente au détail (19 %) et les services personnels (19 %), devançant la RBC de justesse. Elle détient également la plus grande part de marché pour les services sociaux (29 %), où elle a une avance confortable sur la TD (20 %) (tableau 2). La plus grande part de marché pour les services professionnels (23 %) et l'hébergement/restauration (20 %) revient à la TD, alors que celle pour le secteur de l'agriculture (20 %) est détenue par les coopératives d'épargne et de crédit et celle du secteur des finances, de l'assurance, de l'immobilier et de la location à bail est détenue par la BMO (20 %).



Dans les plus importants secteurs, ce sont les cinq grandes banques qui se disputent les trois premiers rangs pour la part de marché.

Tableau 2

Parts du marché canadien des PME, selon le secteur

Secteurs économiques	% de toutes les PME au Canada	RBC	Banque Scotia	TD	BMO	Coopératives d'épargne et de crédit	CIBC	Autres
Fin., ass., etc.	28 %	3	2	4	1	5	6	13 %
Serv. professionnels	12 %	2	2	1	5	4	5	14 %
Construction	10 %	1	2	2	5	4	6	21 %
Services sociaux	9 %	3	1	2	4	5	6	9 %
Services perso. et divers	7 %	2	1	3	4	3	4	17 %
Commerce de détail	6 %	2	1	3	5	4	6	17 %
Transports	6 %	1	3	4	4	4	2	24 %
Agriculture	6 %	2	4	5	2	1	5	20 %
Gestion et admin. entreprises.	5 %	1	2	2	5	4	5	12 %
Hébergement/restauration	3 %	2	4	1	6	3	5	16 %
Arts, loisirs, info.	3 %	1	2	2	4	5	6	12 %
Commerce de gros	3 %	1	3	2	4	6	5	19 %
Fabrication	2 %	1	3	2	4	6	5	20 %
Ressources naturelles	1 %	1	2	5	6	4	3	18 %
1 ^{ère} place	1	7	3	2	1	1	0	
2 ^e place	2	5	6	6	1	0	1	
3 ^e place	3	2	3	2	0	2	1	
Total		14	12	10	2	3	2	

Sources : 1) FCEI, sondage 2022 sur les services bancaires et le financement, du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 7 176.

2) Statistiques Canada, Tableau 33-10- 0493-01 Nombre d'entreprises canadiennes, avec employés, décembre 2021.

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.



La RBC, la Banque Scotia et la TD sont en tête pour les parts de marché par secteur.

Ensemble, elles détiennent au moins la moitié des parts de marché dans chaque secteur, à l'exception des ressources naturelles (48 %), des transports (42 %) et de l'agriculture (36 %).

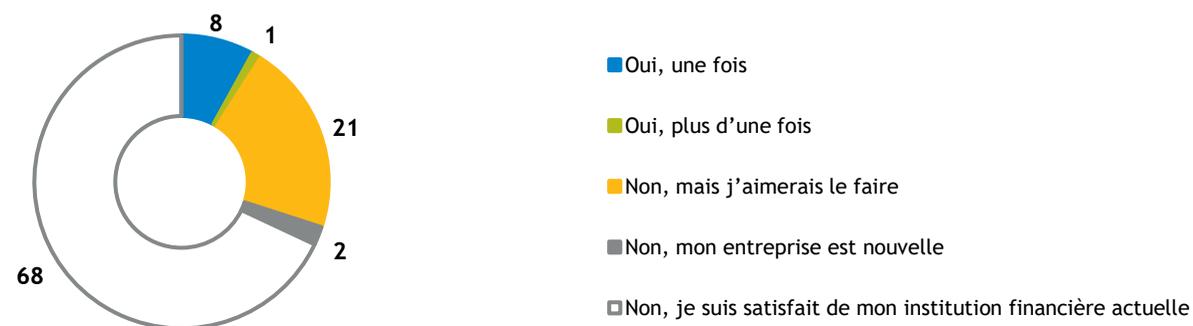
Passage d'une institution financière principale à une autre

Les parts de marché détenues par les principales institutions financières offrant des services aux PME varient en fonction du nombre et du type des entreprises ayant décidé de changer d'institution. Environ un propriétaire de PME sur dix a signalé avoir changé d'institution financière au moins une fois entre 2019 et 2022, alors qu'un sur cinq envisageait de le faire (figure 4). Tous les autres venaient tout juste de se lancer en affaires ou étaient satisfaits de leur institution financière actuelle.

Ce sont la HSBC (15 %) et la Banque Nationale (12 %) qui ont connu les plus importantes pertes relatives de clientèle engendrées par les changements d'institution. Parmi les cinq grandes banques, la TD et la CIBC sont celles ayant subi les plus grandes pertes (8 % pour les deux). À l'inverse, l'institution ayant connu la plus faible perte relative de clients depuis 2019 est Desjardins, 4 % de ses clients ayant décidé de changer d'institution financière.

Figure 4

PME canadiennes ayant changé d'institution financière entre 2019 et 2022 (% des réponses)



Source : FCEI, sondage 2022 sur les services bancaires et le financement, du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 7 138.

1 propriétaire de PME sur 10 a changé de banque au moins une fois entre 2019 et 2022.

Desjardins a connu la perte relative de clients la plus faible et la HSBC, la plus importante.



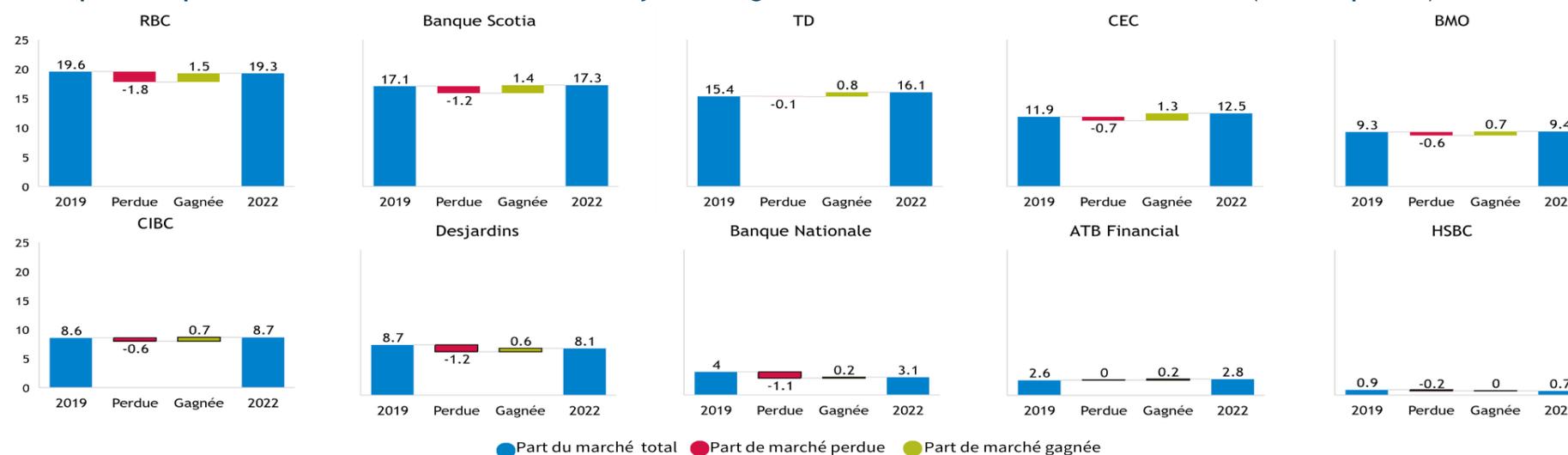
Dans l'ensemble, la TD et les coopératives d'épargne et de crédit sont les institutions ayant le plus augmenté leur part de marché entre 2019 et 2022.

Elles ont réussi à attirer de nouveaux clients tout en limitant leurs pertes.

Il est également intéressant de s'attarder sur les institutions choisies par les entreprises ayant décidé de faire le saut. La plupart ont décidé de se tourner vers la RBC (figure 5). On estime à 1,5 point de pourcentage la part actuelle de marché de la RBC attribuable à des propriétaires de PME ayant quitté leur institution financière pour cette banque au cours des trois dernières années. Il s'agit du plus important gain réalisé, toutes institutions confondues. Malgré cela, les gains relatifs de la RBC n'ont pas été suffisants pour compenser le nombre de clients qu'elle a perdus depuis 2019. Parmi toutes les institutions, il s'agit de celle ayant subi la plus importante perte (1,8 point de pourcentage). La plupart des quatre autres grandes banques n'ont enregistré que de faibles gains de parts de marché puisque la proportion relative de clients gagnés ne dépassait que d'une faible marge le nombre total de clients perdus.

Parmi l'ensemble des institutions financières, la TD et les coopératives d'épargne et de crédit sont celles ayant gagné la plus grande part de marché nette depuis 2019, avec 0,7 et 0,6 point de pourcentage respectivement. Bien qu'il s'agisse de faibles augmentations, elles montrent que ces institutions ont réussi à attirer plus de nouveaux clients qu'elles en ont perdus. Par exemple, les coopératives d'épargne et de crédit ont subi une perte de 0,7 point de pourcentage, mais faisaient également partie des trois principaux fournisseurs vers lesquels se tournaient les clients ayant décidé de changer d'institution. Même si la TD ne figure pas parmi ces principaux fournisseurs, elle se distingue du fait qu'elle déclare la deuxième plus faible perte relative de clients (0,1 point de pourcentage) (figure 5).

Figure 5
Gain et perte de parts de marchés attribuables aux PME ayant changé d'institution financière entre 2019-2022 (% des réponses)



Source : FCEI, sondage 2022 sur les services bancaires et le financement, du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 548.

Les propriétaires de PME qui choisissent de transférer leurs opérations bancaires quotidiennes chez un autre fournisseur font des choix totalement différents de l'institution avec laquelle ils faisaient auparavant affaire. Environ le quart des propriétaires de PME anciennement chez RBC ont choisi de confier leurs principaux besoins bancaires à « Toutes les autres » institutions (24 %). Cette catégorie englobe des petits fournisseurs comme ATB Financial et Desjardins. Les coopératives d'épargne et de crédit (22 %) et la

Banque Scotia (19 %) sont également des destinations populaires pour les PME qui faisaient auparavant affaire avec la RBC (tableau 3). Fait intéressant : plus du tiers des clients ayant quitté les coopératives d'épargne et de crédit se sont tournés vers la RBC (38 %), alors que 29 % ont choisi la Banque Scotia. Quant à la TD, la CIBC et la BMO, leur ancienne clientèle de PME a plutôt opté pour la Banque Scotia, la RBC ou une autre grande banque (tableau 3).

Tableau 3

Choix des PME ayant décidé de changer d'institution, par institution financière, pour la période 2019-2022

Nouvelle institution financière →	RBC	Banque Scotia	TD	CIBC	BMO	CEC	Autres	
Ancienne institution financière ↓								
RBC	0	19 %	13 %	7 %	15 %	22 %	24 %	100 %
Banque Scotia	20 %	0	16 %	16 %	19 %	21 %	8 %	100 %
TD	20 %	18 %	0	9 %	16 %	19 %	18 %	100 %
CIBC	21 %	22 %	15 %	0	7 %	16 %	19 %	100 %
BMO	24 %	24 %	9 %	13 %	0	13 %	17 %	100 %
Coopératives d'épargne et de crédit	38 %	29 %	10 %	13 %	3 %	0	7 %	100 %

Source : FCEI, sondage 2022 sur les services bancaires et le financement, du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 527.

Remarque : Desjardins, Banque Nationale, ATB Financial et HSBC sont inclus dans la catégorie « Autres » en raison de la petite taille des échantillons individuels (< 20).



La plupart des PME ayant changé d'institution financière principale se sont tournées vers la RBC, la Banque Scotia et les coopératives d'épargne et de crédit.



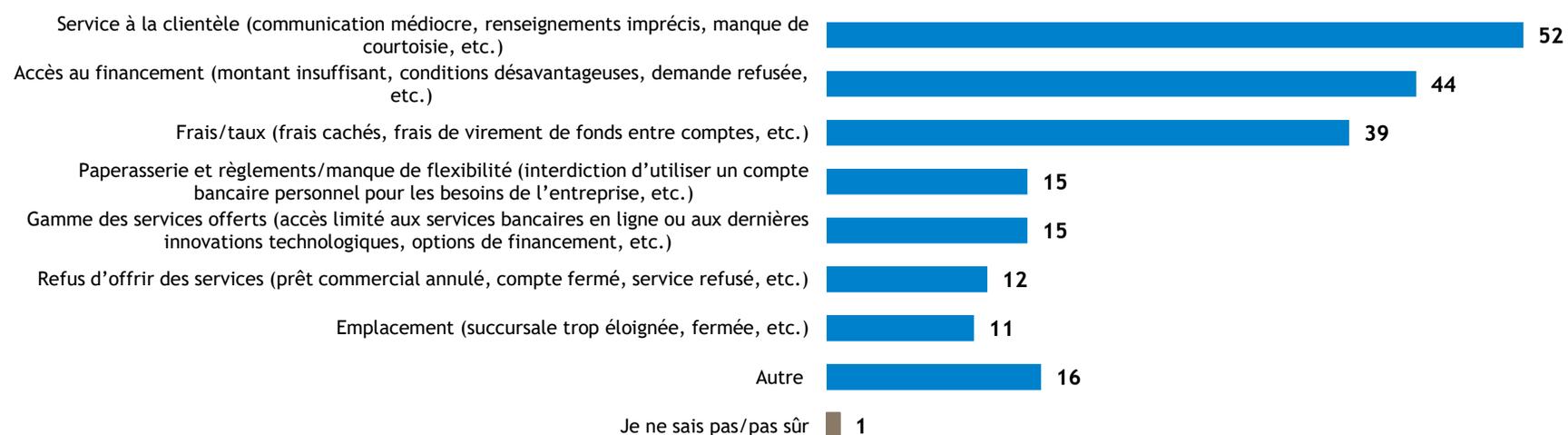
Les trois principales raisons motivant un changement de banque

1. Piètre service à la clientèle (52 %)
2. Problèmes d'accès au financement (44 %)
3. Frais/taux (39 %)

Lorsqu'on a demandé aux propriétaires de PME pourquoi ils avaient changé d'institution financière principale, ces derniers ont cité diverses raisons. La principale raison (mentionnée par plus de la moitié des répondants) étant la piètre qualité du service à la clientèle (communication médiocre, renseignements imprécis, manque de courtoisie) (52 %) (figure 6). Dans son *Évaluation 2020 des services bancaires*⁹, la FCEI examine en profondeur le niveau de service fourni aux PME par leur directeur de compte. Cette analyse sera mise à jour et publiée au cours des prochains mois dans le cadre de la série de la FCEI sur les services bancaires. Un peu moins

Figure 6

Raisons pour lesquelles les PME canadiennes ont changé d'institution financière (% des réponses)



Source : FCEI, sondage 2022 sur les services bancaires et le financement, du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 593.

Remarque : Les répondants pouvant sélectionner plus d'une réponse, la somme des pourcentages ne correspond pas à 100 %.



Le piètre service à la clientèle était le principal motif de départ des PME des cinq grandes banques.

Dans le cas des autres institutions financières, les problèmes d'accès au financement ont été le plus souvent cités.

Certains propriétaires de PME ayant coché la catégorie « Autre » ont mentionné avoir eu une mauvaise expérience avec le directeur de compte de leur ancienne banque. La plupart étaient d'avis que ce dernier n'avait pas pris le temps nécessaire pour bien comprendre les besoins de leur entreprise. Certains ont aussi mentionné que leur gestionnaire de compte avait changé sans raison, les obligeant donc à réexpliquer le fonctionnement de leur entreprise à une nouvelle personne. D'autres institutions financières ont réduit le niveau ou la gamme des services offerts aux PME par l'entremise de leur directeur de compte^{vi}.

Les raisons motivant la décision de changer de banque varient selon l'institution. Les propriétaires de PME ayant fait affaire avec les cinq grandes banques ont tous mentionné que le service à la clientèle était le principal problème (tableau 4). Parmi ces banques, la BMO est celle ayant essuyé la plus grande perte de clients en raison de la piètre qualité de son service à la clientèle (65 %), alors que la RBC a enregistré la plus faible perte à cet égard (46 %). Bon nombre de propriétaires de PME ont indiqué avoir reçu un service à la clientèle des grandes banques qui n'était pas à la hauteur de leurs attentes^{vii}, d'où leur décision d'aller voir ailleurs. Si les cinq grandes banques souhaitent fidéliser leur clientèle de PME, elles devraient d'abord se concentrer sur l'amélioration de leur service à la clientèle.

Les PME clientes des autres institutions financières ont invoqué les problèmes d'accès au financement comme principale raison de se tourner vers une autre banque. La Banque Nationale est l'institution ayant subi la plus grande perte de clients propriétaires de PME pour cette raison (63 %). Desjardins et les coopératives d'épargne et de crédit se trouvent également dans la même situation. La difficulté d'obtenir du financement ou le fait d'obtenir un montant inférieur à celui demandé sont des enjeux auxquels font souvent face les entrepreneurs qui optent pour des institutions financières de plus petite envergure. Même si ces dernières tendent à offrir un meilleur niveau de service à leurs clients, elles ne disposent ni des ressources ni de la flexibilité des grandes banques pour accorder le financement demandé.

Il y a également d'autres raisons motivant les départs. Chez TD par exemple, les principaux motifs invoqués par les clients pour changer de banque étaient les frais/taux (46 %) ainsi que la paperasserie et les règlements (19 %). Les grandes banques semblent recourir davantage au démarketing; la BMO et la RBC sont celles ayant perdu la plus grande proportion de clients (16 %) pour cette raison. Les coopératives d'épargne et de crédit ont quant à elles des lacunes en ce qui a trait à la gamme des services offerts et à l'emplacement. Elles gagneraient à améliorer leur offre de services étant donné que plus du tiers des clients qu'elles ont perdus ont mentionné que cette raison était à l'origine de leur départ, alors que la moyenne nationale est de seulement 15 % (tableau 4).

Tableau 4

Facteurs motivant la décision de changer d'institution financière, PME canadiennes, 2019-2022

Facteur/Ancienne institution	Service à la clientèle	Accès au financement	Frais/taux	Papierasserie et règlements	Gamme des services offerts	Démarcheting	Emplacement
Moyenne globale	52 %	44 %	39 %	15 %	15 %	12 %	11 %
BMO	65 %	47 %	42 %	9 %	12 %	16 %	9 %
CIBC	59 %	44 %	49 %	16 %	13 %	13 %	10 %
Banque Nationale*	59 %	63 %	34 %	16 %	13 %	6 %	0 %
Banque Scotia	57 %	38 %	43 %	17 %	4 %	12 %	9 %
ATB Financial*	55 %	60 %	25 %	-	15 %	15 %	10 %
TD	53 %	44 %	46 %	19 %	16 %	11 %	13 %
RBC	46 %	38 %	42 %	14 %	10 %	16 %	8 %
Coopératives d'épargne et de crédit	43 %	49 %	20 %	16 %	34 %	8 %	18 %
Desjardins*	40 %	47 %	40 %	13 %	10 %	10 %	10 %

Source : FCEI, sondage 2022 sur les services bancaires et le financement, du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 593.

Remarques:

- 1) *Petit échantillon (moins de 40 propriétaires d'entreprise).
- 2) Les répondants pouvant sélectionner plus d'une réponse, la somme des pourcentages ne correspond pas à 100 %.
- 3) Les résultats pour la HSBC ont été exclus de ce tableau en raison de la petite taille des échantillons.



Les raisons pour lesquelles les propriétaires d'entreprise changent de banque varient en fonction de l'institution financière qu'ils décident de quitter.

Entreprises qui envisagent de changer d'institution financière

En tout, 9 % des propriétaires d'entreprise ont quitté leur ancienne institution financière et plus d'un propriétaire d'entreprise sur cinq envisage de le faire. La plus grande proportion de ces entreprises désireuses de changer de fournisseur se trouve chez la HSBC (39 %), suivie par la TD (27 %), ATB Financial (26 %) et la Banque Scotia (25 %). À l'autre extrémité du spectre, on retrouve les coopératives d'épargne et de crédit (15 %) et Desjardins (17 %) (figure 7).

Si elles souhaitent conserver leur part du marché des PME, les institutions financières les plus concernées par cet exode potentiel devraient investir dans la recherche des causes poussant leurs clients à les abandonner. Si l'on se fie aux résultats du sondage, les principales raisons mentionnées sont le service à la clientèle et l'accès au financement. Il serait donc avantageux de se pencher d'abord sur ces domaines.

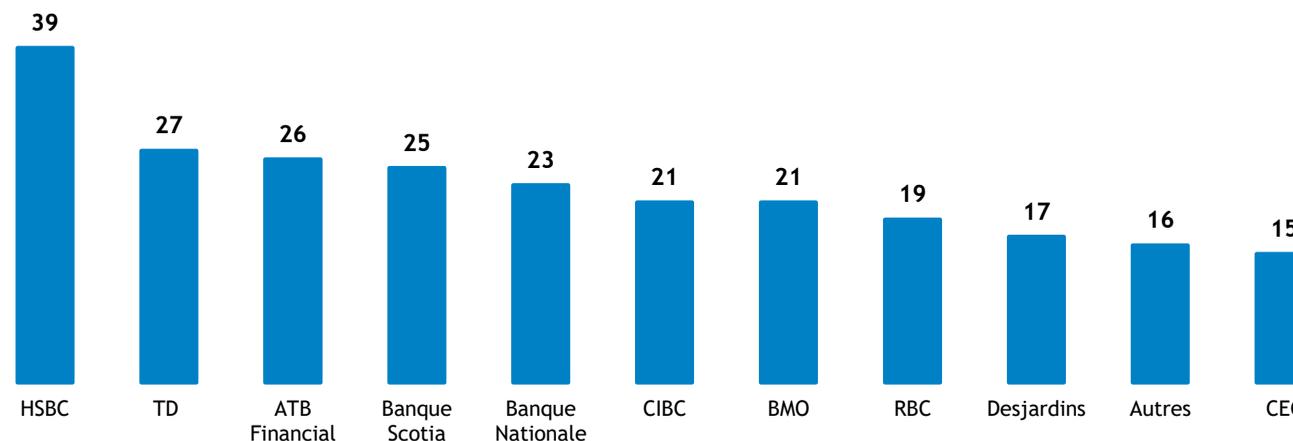


39 %

des clients de la HSBC
souhaitent changer
d'institution financière.

Figure 7

PME canadiennes n'ayant pas changé d'institution financière, mais souhaitant le faire, selon l'institution financière (% des réponses)



Source : FCEI, sondage 2022 sur les services bancaires et le financement, du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 1 531.

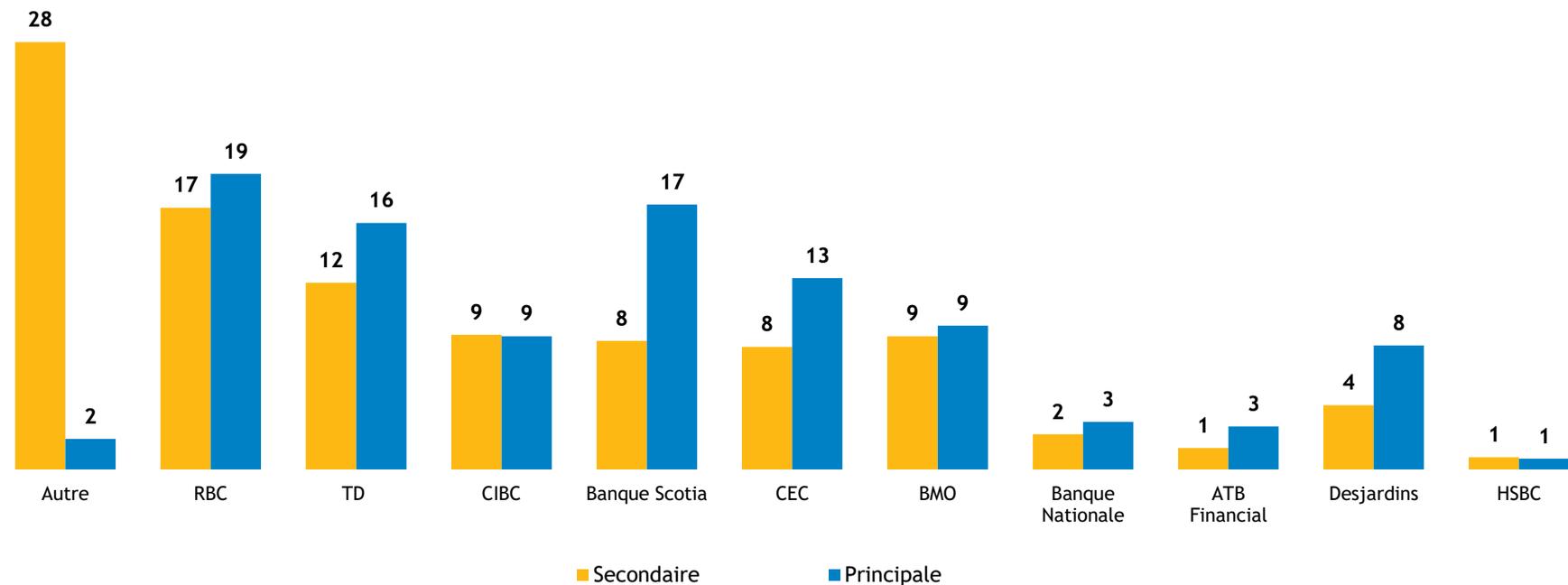
Comparaison entre les institutions financières principales et secondaires

Les services bancaires sont un des éléments clés de l'exploitation d'une entreprise. Il n'est donc pas surprenant que les entrepreneurs fassent appel à plusieurs institutions pour avoir accès aux ressources dont ils ont besoin. Si de nombreuses PME font affaire avec une seule institution, une grande partie se tourne aussi vers une institution secondaire pour répondre à leurs besoins bancaires. Lorsqu'on compare la répartition du marché, il y a une

différence significative entre les institutions financières principales et les institutions secondaires. Bien que bon nombre de propriétaires de PME se tournent vers les cinq grandes banques et les coopératives d'épargne et de crédit pour leurs besoins secondaires (figure 8), la majeure partie d'entre eux optent pour d'autres institutions (28 %)^{viii}.

Figure 8

Parts du marché pour les institutions financières principales et secondaires, 2022 (% des réponses)



Source : FCEI, sondage 2022 sur les services bancaires et le financement, du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n (institutions secondaires) = 2 219, n (institutions principales) = 7 176.

Les produits et services dont se prévalent les PME dans les institutions secondaires sont différents de ceux obtenus auprès des institutions principales.



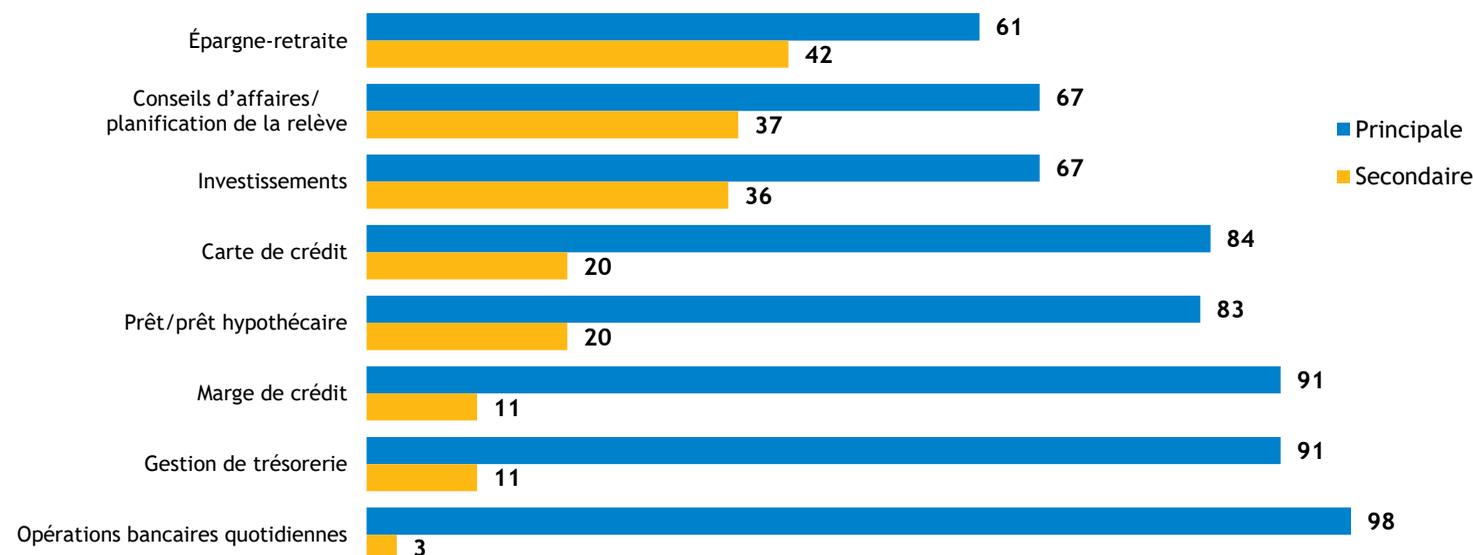
Dans les institutions secondaires, les trois produits et services les plus utilisés sont l'épargne-retraite (42 %), les conseils d'affaires (37 %) et les investissements (36 %).

La tendance à faire affaire avec des institutions financières qui n'étaient pas énumérées dans le sondage est peut-être attribuable à la nature des produits et des services recherchés par les entreprises auprès de leur institution secondaire. Chez les propriétaires d'entreprise ayant une institution secondaire, les trois produits et services les plus utilisés sont les suivants : épargne-retraite (42 %), conseils d'affaires/planification de relève (37 %) et investissements (36 %) (figure 9). Près d'un propriétaire de PME sur cinq a indiqué avoir une carte de crédit (20 %) ou un prêt (20 %) auprès de son institution secondaire.

En comparaison, seulement 11 % des propriétaires de PME ayant une institution secondaire lui font faire de la gestion de trésorerie et seulement 3 % lui confient les opérations bancaires quotidiennes. Il est probablement plus simple pour ces entreprises de confier leurs opérations bancaires quotidiennes à leur institution principale. Toutefois, il pourrait s'avérer avantageux pour les propriétaires d'entreprise d'ouvrir un compte d'épargne-retraite ou de gérer leurs placements dans une institution secondaire. Parmi les avantages, notons la réduction des risques et l'accès à des offres qu'ils n'auraient probablement pas reçues à leur institution principale. C'est parfois aussi le cas pour les prêts et les cartes de crédit.

Figure 9

Produits et services obtenus auprès de l'institution principale et auprès de l'institution secondaire (% des réponses)



Source : FCEI, sondage 2022 sur les services bancaires et le financement, du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 6 886.

Tout comme certaines institutions se démarquent globalement et dans le marché secondaire, d'autres se distinguent par rapport à la concurrence en raison de certains produits qu'elles offrent. Comme la RBC détient la plus grande part de marché des PME globalement, il n'est pas surprenant de constater qu'elle a aussi la plus grande part de marché pour la quasi-totalité des produits et services offerts par les institutions principales (tableau 5).

En ce qui concerne les produits offerts par les institutions secondaires, les tendances sont légèrement différentes. Malgré la

grande présence de la RBC, on note plus de variations. En effet, les institutions de la catégorie « autre » détiennent la plus grande part de marché des produits secondaires pour ce qui est de la gestion de trésorerie (22 %), les marges de crédit (20 %), les prêts/prêts hypothécaires (37 %), les conseils d'affaires/la planification de la relève (40 %), l'épargne-retraite (31 %) et les investissements (30 %). La RBC domine toutefois dans certains domaines du marché des institutions secondaires. Elle compte le plus grand nombre de clients, toutes institutions confondues, pour les cartes de crédit (22 %) (tableau 5).



La RBC détient la plus grande part de marché des PME pour la quasi-totalité des produits et services offerts par les institutions financières.

Tableau 5

Parts du marché des produits et des services, institutions principales et institutions secondaires, Canada, 2022

<i>Produit/service</i>	<i>Institution principale</i>	<i>Institution secondaire</i>
Opérations bancaires quotidiennes	RBC (19 %)	TD (18 %)
Gestion de trésorerie	RBC (20 %)	Autre (22 %) RBC (16 %)
Marge de crédit	RBC (20 %)	Autre (20 %) RBC (19 %)
Carte de crédit	RBC (23 %)	RBC (22 %)
Prêt/prêt hypothécaire	RBC (19 %)	Autre (37 %) RBC (12 %)
Conseils d'affaires/planification de la relève	RBC (25 %)	Autre (40 %) RBC (17 %)
Investissements	RBC (21 %)	Autre (30 %) RBC (19 %)
Épargne-retraite	RBC (23 %)	Autre (31 %) RBC (20 %)

Source : FCEI, sondage 2022 sur les services bancaires et le financement, du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 6 916.

Conclusion

Le paysage des services bancaires offerts aux PME est très diversifié. Les PME ont absolument besoin de services bancaires fiables et de qualité, notamment pour réussir sur le plan financier, et leur inclusion dans les stratégies des institutions financières peut rapporter gros. Comme en témoigne le présent rapport, pour bien des PME, le recours aux institutions financières est loin de se limiter aux opérations bancaires quotidiennes et englobe toutes sortes de produits et de services : investissements, épargne-retraite, conseils d'affaires, etc. Si les institutions financières canadiennes sont prêtes à les outiller et à les fidéliser, elles feront croître la demande pour leurs différents services. Par conséquent, si les PME se sentent soutenues, elles auront de meilleures chances de réussir et de contribuer à la santé de l'économie nationale.



Tableau A1

Parts du marché canadien des PME, selon la région, 2019-2022 (% des réponses)

Atlantique				Québec					
	2019	2022	Variation de 2019 à 2022		2019	2022	Variation de 2019 à 2022		
1	Banque Scotia	33,7	33,5	-0,2	1	Desjardins	45,2	45,4	0,2
2	Banque Royale	23,4	19,1	-4,3	2	Banque Nationale	18,3	16,2	-2,1
3	Coopératives d'épargne et de crédit	10,0	14,0	4,0	3	Banque Royale	11,2	11,5	0,3
4	BMO	11,0	10,5	-0,5	4	BMO	6,7	7,8	1,1
5	TD	10,0	10,3	0,3	5	Banque Scotia	5,6	6,7	1,1
6	CIBC	7,4	7,7	0,3	6	TD	5,1	6,4	1,3
7	Banque Nationale	1,9	1,4	-0,5	7	CIBC	3,6	3,3	-0,3
Ontario				Sask. et Man.					
	2019	2022	Variation de 2019 à 2022		2019	2022	Variation de 2019 à 2022		
1	TD	23,1	24,2	1,1	1	Coopératives d'épargne et de crédit	43,0	40,5	-2,5
2	RBC	22,4	23,1	0,7	2	RBC	20,3	19,8	-0,5
3	Banque Scotia	21,3	20,7	-0,6	3	Banque Scotia	10,2	11,5	1,3
4	CIBC	10,6	10,8	0,2	4	TD	9,0	10,9	1,9
5	BMO	10,9	10,6	-0,3	5	CIBC	7,2	7,3	0,1
6	Coopératives d'épargne et de crédit	8,0	7,3	-0,7	6	BMO	6,8	6,5	-0,3
7	Desjardins	1,0	1,0	0,0	7	HSBC	0,2	0,8	0,6
Alberta				Colombie-Britannique					
	2019	2022	Variation de 2019 à 2022		2019	2022	Variation de 2019 à 2022		
1	ATB Financier	21,8	20,6	-1,2	1	Coopératives d'épargne et de crédit	21,1	26,3	5,2
2	RBC	17,3	17,0	-0,3	2	RBC	20,9	20,0	-0,9
3	Banque Scotia	11,9	14,7	2,8	3	Banque Scotia	15,9	15,0	-0,9
4	Coopératives d'épargne et de crédit	12,1	13,0	0,9	4	TD	14,5	14,5	0,0
5	TD	14,4	12,7	-1,7	5	CIBC	10,6	10,4	-0,2
6	BMO	8,3	9,1	0,8	6	BMO	9,8	8,9	-0,9
7	CIBC	8,7	7,9	-0,8	7	HSBC	2,6	1,6	-1,0

Source: FCEI, sondages sur les services bancaires et le financement, 2019 et 2022. Pour 2022 : du 20 octobre au 13 décembre, résultats finaux, n = 7 176.

Notes de fin

ⁱ Dans le cadre du présent rapport, l'appellation « coopératives d'épargne et de crédit » englobe les caisses populaires.

ⁱⁱ L'appellation « cinq grandes banques » fait référence à la RBC, TD Canada Trust, la Banque Scotia, la Banque de Montréal et la Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC).

ⁱⁱⁱ À noter que certains propriétaires d'entreprise obtiennent possiblement des rabais exclusifs de la Banque Scotia dans le cadre du programme d'économies conclu entre cette banque et la FCEI.

^{iv} FCEI, rapport *Parts du marché des PME détenues par les banques*, 2019.

^v Le rapport de la FCEI intitulé *Évaluation 2020 des services bancaires* présente une analyse détaillée de la qualité et du niveau de service fourni par les institutions financières aux PME du Canada. Une mise à jour de ce rapport sera publiée dans les prochaines mois à titre de 3^e rapport de la série de rapports de recherche sur le financement des PME, publiés en 2023.

^{vi} Ibid.

^{vii} Ibid.

^{viii} Les institutions les plus souvent citées dans la catégorie « autre » étaient la Banque de développement du Canada (BDC), Financement agricole Canada (FAC), Manuvie et Tangerine.

À propos de la FCEI

La FCEI est une organisation non partisane qui représente exclusivement les intérêts de 97 000 PME au Canada. La capacité de recherche de la FCEI est inégalée, puisqu'elle permet la collecte de renseignements concrets et récents auprès de ses membres sur des enjeux qui touchent quotidiennement leur fonctionnement et leurs résultats financiers. À ce titre, la FCEI est une excellente source de renseignements à jour dont les gouvernements peuvent profiter pour élaborer des politiques qui touchent le milieu des petites entreprises canadiennes.

Pour en savoir plus, consultez le site fcei.ca.

Ressources supplémentaires

Questions ou demandes de données
recherche@fcei.ca

Intégralité de la recherche de la FCEI cfib-fcei.ca/fr/rapports-de-recherche

Twitter
[@CFIB_FCEI_Stats](https://twitter.com/CFIB_FCEI_Stats)

L'auteure

Taylor Matchett est analyste principale de la recherche pour la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI). Depuis qu'elle s'est jointe à la FCEI en 2019, Taylor a rédigé divers rapports sur des sujets tels que les dettes pandémiques des PME, les services bancaires offerts aux PME, la fiscalité et le salaire minimum.

Taylor est titulaire d'une maîtrise en administration publique de l'Université Queen's et d'un baccalauréat ès arts de l'Université de Guelph, spécialisé en sciences politiques, justice pénale et politiques publiques.

