

Fasken Martineau DuMoulin s.r.l.
Avocats
Agents de brevets et marques de commerce

Tour de la Bourse
Bureau 3400, C.P. 242
800, Place Victoria
Montréal (Québec) Canada H4Z 1E9

514 397 7400 Téléphone
514 397 7600 Télécopieur

GREFFE

30 JUIL. 2004

RÉGIE DE L'ÉNERGIE
MONTRÉAL

www.fasken.com

**FASKEN
MARTINEAU** 

Liam Idelson Turner
Direct 514 397 5211
ltturner@mtl.fasken.com

Le 30 juillet 2004
N° de dossier : 10891/ 115805.31

PAR COURRIEL ET PAR MESSAGER

Me Véronique Dubois, secrétaire
RÉGIE DE L'ÉNERGIE
800, Place Victoria
Bureau 255
Montréal (Québec) H4Z 1A2

Objet : Demande de modification des tarifs SCGM à compter du 1^{er} octobre 2004 (R-3529-2004) – Réponse à la demande de renseignements no. 1 de SCGM à la FCEI

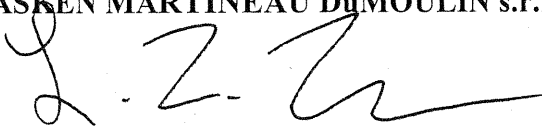
Chère consœur,

Me Turmel étant en vacances, je vous transmets, en son nom, un original et sept exemplaires de la réponse de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (« FCEI ») à la demande de renseignements no. 1 de SCGM.

En complément à la réponse, nous joignons un rapport préparé par la FCEI intitulé « Résultats du sondage de la FCEI sur les banques ».

Espérant le tout conforme, nous vous prions d'agréer, chère consœur, l'expression de nos salutations les plus distinguées.

FASKEN MARTINEAU DuMOULIN s.r.l.


Liam Turner
LT/nb

p.j.
c.c. : Par courriel à Jocelyn B. Allard, Société en commandite Gaz Métropolitain
et tous les intervenants

RÉPONSE DE LA FCEI À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Date : le 23 juillet 2004

Origine : Demande de renseignements no. 1 en date du 6 juillet 2004

Demandeur : SCGM

Référence : Page 5 de la Preuve de la FCEI

"De plus, SCGM n'a pas démontré dans sa preuve qu'il était plus difficile de procéder à l'évaluation de crédit pour un type d'industrie plutôt qu'une autre. Les institutions financières sont spécialisées dans l'évaluation de crédit et, à notre connaissance, la méthode d'évaluation de crédit n'est pas différente pour les entreprises en démarrage ou les entreprises en restauration, qu'elle ne l'est pour toute autre entreprise. La FCEI réitère que tout restaurant ou toute entreprise en démarrage dont l'analyse de crédit est jugée satisfaisante pour une institution financière, et qui satisfait SCGM quant aux autres critères d'admissibilité, ne devrait pas recevoir un traitement différent des autres entreprises."

Question :

Avez-vous vérifié auprès des institutions financières lesquelles seraient prêtes à offrir à la clientèle de SCGM, sans aucune distinction envers les entreprises en démarrage ou en restauration, des conditions semblables à celles qui sont proposées par la Banque Scotia ?

Si oui, veuillez nous fournir les coordonnées des personnes que nous pourrions contacter pour obtenir de telles conditions.

Réponse :

Non, aucune vérification n'a été faite quant aux conditions proposées à Gaz Métropolitain. Le commentaire de la FCEI porte sur la méthode d'évaluation du crédit et non sur les conditions d'obtention ou de qualification quant au crédit.

En complément à cette réponse, nous joignons à la présente une copie d'un rapport, préparé par la FCEI en octobre 2003, intitulé « Résultats du sondage de la FCEI sur les banques ».



FCEI

Recherche



Miser sur la concurrence dans le secteur bancaire

**Résultats du sondage de la FCEI sur
les banques**

Octobre 2003

Doug Bruce
Directeur de la recherche
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

Table des matières

Sommaire des conclusions	i
Introduction.....	1
Classement des institutions bancaires	2
Climat concurrentiel	4
Parts de marché des banques	7
Types de financement	10
Montant des emprunts	10
Demandes de prêt	12
Coût du financement bancaire	16
Frais de service.....	17
Conclusions et recommandations.....	18
ANNEXE : Conclusions additionnelles du sondage.....	21
➤ Figure A1: Évolution des services bancaires dans les communautés locales	
➤ Table A1: Indicateurs choisis relatifs au financement par emprunt des PME, selon l'institution financière	
➤ Table A2: Indicateurs choisis relatifs au financement par emprunt des PME, selon l'industrie	
➤ Table A3: Indicateurs choisis relatifs au financement par emprunt des PME, selon la province	
➤ Table A4: Indicateurs choisis relatifs au financement par emprunt des PME, selon l'ancienneté de l'entreprise	
➤ Table A5: Indicateurs choisis relatifs au financement par emprunt des PME, selon la taille de l'entreprise	
➤ Question sur les fusions bancaires	

Sommaire des conclusions


Le secteur bancaire canadien se prépare à connaître des bouleversements majeurs. Plusieurs tentatives infructueuses de fusion des grandes banques à charte ont eu lieu ces dernières années. On note également une tendance préoccupante au regroupement des succursales un peu partout au pays. Sur le plan politique, le gouvernement fédéral a concentré son action sur l'élaboration de lignes directrices en matière d'examen des fusions et commence à examiner la question des fusions entre piliers, par exemple entre des grandes banques et des compagnies d'assurance. La FCEI a suivi et continue de suivre de près l'évolution de ces dossiers dans le secteur financier, en particulier pour ce qui touche les PME. La FCEI ne s'oppose pas au changement. En fait, une caractéristique fondamentale des membres de la FCEI est la souplesse et le caractère innovateur dont ils savent faire preuve en réaction au changement. La FCEI est cependant contre les changements qui entravent l'accès des PME aux services bancaires aux entreprises et au financement par emprunt.

Selon le sondage réalisé par la FCEI à l'échelle nationale, les grandes banques n'ont pas démontré leur aptitude à mieux servir leur clientèle de petites entreprises. **Bien au contraire, les propriétaires d'entreprise n'ont constaté aucune amélioration de la concurrence dans le secteur bancaire au cours des trois dernières années.** Les banques ont été actives dans la prestation de services, mais elles se sont surtout concentrées sur l'augmentation du nombre de guichets automatiques — avec comme corollaire la réduction du nombre de succursales multiservices — et sur la concurrence dans les produits de gestion du patrimoine tels que les REER, les CPG et les fonds communs de placement. Les propriétaires d'entreprise ont indiqué très clairement que la commodité d'accès aux succursales multiservices était essentielle pour eux.

Quelques autres faits saillants du sondage sont résumés ci-après :

Les caisses de crédit, HSBC et ATB Financial occupent les premières places en matière de service au marché des petites entreprises. La capacité du secteur bancaire à répondre aux besoins du marché des PME varie d'une institution à l'autre. Les caisses de crédit, HSBC et ATB Financial continuent d'être en tête de peloton sur le marché des PME, alors que Desjardins et la Banque Nationale sont loin derrière, aux neuvième et dixième rangs. Les cinq grandes banques se situent entre ces deux extrêmes et la CIBC et la Banque Royale obtiennent les moins bons résultats de ce groupe.

Cote la plus élevée



Cote la plus faible

	2000		2003
1	Caisses de crédit	1	1
2	HSBC	2	2
4*	ATB Financial	3	3
4*	TD Canada Trust	*4	*4
7	Banque Scotia	*4	*4
8*	Banque de Montréal	6	6
8*	Banque Royale	*7	*7
6	CIBC	*7	*7
10*	Desjardins	9	9
10*	Banque Nationale	10	10

* Classement ex aequo.

La récente augmentation du taux de prêts refusés, qui est passé de 10,5 % en 2000 à 16 % actuellement, constitue une statistique particulièrement troublante. L'aspect le plus frappant à cet égard est l'incapacité des banques à consolider leurs relations avec les petites entreprises : plus le taux de rotation des directeurs de comptes est élevé et plus le taux de prêts refusés augmente. L'adoption par le secteur bancaire des modèles d'évaluation du crédit automatiques dans le cadre du processus de demandes de financement a éliminé la relation directeur-client dans de nombreux cas.

Le montant de financement par emprunt des petites entreprises reste inchangé. Le niveau des prêts bancaires n'a pas bougé depuis les années 1990 et le prêt médian demeure à 100 000 \$. Le montant du financement varie selon la taille de l'entreprise, le prêt médian se situant à 45 000 \$ pour les plus petites entreprises et à 2 millions \$ pour les plus grandes. Les données de la Banque du Canada montrent que le volume des petits prêts a été stable tandis que celui des prêts plus importants a augmenté depuis la fin des années 1980.

La demande de financement bancaire reste relativement faible. En comparaison des années précédentes, de moins en moins de petites entreprises font des demandes de financement. Seulement 60 % des entreprises répondantes ont fait une demande de prêt à terme ou de nouvelle marge de crédit, ou ont demandé une augmentation de leur marge de crédit existante au cours des trois années précédentes. En 1987, le chiffre correspondant était nettement supérieur, soit 73 %.

La part du marché des petites entreprises détenue par les banques a changé. La part de marché des grandes institutions comme la CIBC et la Banque Royale continue de diminuer. Les facteurs les plus souvent invoqués par les propriétaires de petite entreprise qui changent de banque sont le service médiocre, le manque d'accès au crédit et les pratiques injustes en matière de frais de service.

La confiance et la vitalité des entrepreneurs canadiens constituent le fondement d'une économie florissante. L'accès à des services bancaires concurrentiels est primordial pour la réussite future et soutenue du secteur des PME. La FCEI formule une série de recommandations afin d'aider les propriétaires d'entreprise à accéder à des services bancaires à prix concurrentiels :

- Les politiques des gouvernements fédéral et provinciaux doivent être axées davantage sur l'accroissement du niveau de concurrence dans le secteur des services financiers.
- Le gouvernement fédéral ne doit pas autoriser de fusion entre les grandes banques à charte compte tenu du niveau de concurrence actuel dans le secteur bancaire.
- Le gouvernement fédéral doit continuer à définir un ensemble précis de critères et un processus public pour évaluer les projets de fusion entre les grandes institutions financières canadiennes.
- Les banques et les autres institutions doivent rehausser le rôle du directeur de comptes à l'échelle des succursales.
- Les banques et les autres institutions prêteuses doivent participer davantage au financement des petites entreprises par l'adoption de politiques et de pratiques de prêts plus souples.
- Le Code de conduite des banques doit être revu de façon à ce que, au minimum, les mesures existantes soient appliquées et que des normes additionnelles soient élaborées pour améliorer les services offerts aux PME.
- Le gouvernement fédéral doit recueillir et diffuser plus d'informations sur le niveau de concurrence dans le secteur bancaire.
- Les gouvernements fédéral et provinciaux doivent trouver des moyens de rationaliser leurs programmes de financement destinés aux petites entreprises.

Introduction

Plusieurs tentatives infructueuses de fusion entre des grandes banques à charte ont eu lieu ces dernières années. On note également une tendance préoccupante au regroupement des succursales un peu partout au pays. Sur le plan politique, le gouvernement fédéral a concentré son action sur l'élaboration de lignes directrices en matière d'examen des fusions et commence à examiner la question des fusions entre piliers (par exemple, entre des grandes banques et des compagnies d'assurance). La FCEI a suivi et continue de suivre de près l'évolution de ces dossiers importants dans le secteur financier, en particulier pour ce qui touche le secteur des PME. La FCEI ne s'oppose pas au changement. En fait, une caractéristique fondamentale des membres de la FCEI est la souplesse et le caractère innovateur dont ils savent faire preuve en réaction au changement. La FCEI est cependant contre les changements qui restreignent l'accès des PME aux services bancaires aux entreprises et au financement par emprunt.

Une économie ne peut prospérer sans l'apport d'un secteur des PME solide. Selon des données fournies par Statistique Canada, on estime que les PME comptent pour près de la moitié (soit 45 %) du produit intérieur brut (PIB) — une indication très claire que la petite entreprise influe d'une manière ou d'une autre sur tous les secteurs de l'économie et de la société. Malgré l'évolution constante du monde des affaires, la détermination des entrepreneurs canadiens n'a jamais fléchi et ils continuent de démarrer et de faire progresser leur propre entreprise tout en apportant une solide contribution à leur communauté en créant des emplois et en stimulant la croissance économique.

L'atteinte des objectifs des petites entreprises, à court comme à long terme, est largement tributaire des services offerts par leur banque. En plus d'avoir besoin d'argent pour financer leur croissance, les petites entreprises doivent pouvoir accéder à une succursale bien située et offrant une gamme de services courants. Les billets de banque et les pièces de monnaie, les services de compte et de dépôt, le traitement de la paie, les cartes de crédit et de débit, les régimes de retraite et l'épargne ne sont qu'un aperçu des nombreux services bancaires sur lesquels comptent les PME. Au moment précis où la clientèle des PME demande d'avoir accès à des services complets, le secteur bancaire semble lui tourner le dos et faire fi de ce besoin essentiel.

Un volet important du rôle de la FCEI consiste à offrir de l'information sur la mesure dans laquelle les banques s'acquittent bien ou mal de la tâche de satisfaire les besoins des petites entreprises en matière de services bancaires. Les résultats du sondage indiquent également aux banques et aux autres institutions en quoi elles servent bien ou mal le marché des petites entreprises. L'objectif général est de constituer une base d'informations et de connaissances dont les propriétaires d'entreprise, les banques et les responsables des politiques gouvernementales peuvent se servir pour améliorer la capacité du secteur bancaire à répondre aux besoins de la clientèle des entreprises. Il se pourrait donc que la concurrence soit plus vive pour ce marché, que les propriétaires de PME explorent le marché à la recherche de services bancaires améliorés ou demandent à leur banque de leur offrir un meilleur service et qu'on assiste à l'élaboration de politiques favorisant un secteur bancaire concurrentiel.

Le secteur canadien des PME est très solide et les entrepreneurs sont confiants. Le Canada est promis à un bel avenir, mais seulement si des efforts sont déployés pour améliorer sans cesse le

marché national des services bancaires aux petites entreprises. La FCEI estime que les banques et d'autres acteurs clés du secteur doivent constamment être mis au défi d'apporter des améliorations. L'accroissement de la concurrence dans le secteur bancaire canadien est plus difficile qu'il ne l'était dans les dernières années. Les acquisitions et les consolidations récentes, ainsi que la réduction du nombre de succursales multiservices font de l'intensification de la concurrence dans le secteur bancaire un objectif plus lointain.

Le sondage sur les banques de la FCEI a été réalisé entre le 1^{er} avril et le 26 mai 2003. Un total de 9 565 propriétaires de petites et moyennes entreprises indépendantes y ont participé. Les données du sondage sont représentatives de toutes les régions et de tous les secteurs d'activité au Canada. La marge d'erreur est de plus ou moins 1 point de pourcentage 19 fois sur 20 ; elle est plus importante dans le cas des données relatives aux provinces, aux industries et aux autres sous-groupes du sondage.

Classement des institutions bancaires

La réussite future des PME passe obligatoirement par la capacité du secteur bancaire à soutenir l'entrepreneuriat et à améliorer constamment les services offerts aux petites entreprises. Pour obtenir une idée plus claire de la performance de chaque banque à l'égard du service aux petites entreprises, la FCEI a classé les banques en fonction d'aspects spécifiques de la relation client-institution bancaire. Neuf indicateurs de performance sont utilisés pour déterminer quelles banques répondent le mieux aux besoins de leur clientèle des PME. Les facteurs retenus dans le cadre de cette analyse sont les suivants : (1) propension à accorder des prêts; (2) modalités de prêt telles que taux d'intérêt et garantie; (3) renseignements exigés pour le financement; (4) frais de service; (5) compréhension des besoins du client; (6) traitement réservé par le directeur de comptes; (7) distance de la succursale multiservices; (8) heures d'ouverture de la succursale; et (9) services bancaires en ligne. Cette approche aboutit à un classement général des banques, ainsi qu'à une cote spécifique pour chaque banque à l'égard de chacun de ces neuf facteurs.

**Tableau 1 :
Classement général des institutions financières**

	2000		2003
	1	Caisses de crédit	1
	2	HSBC	2
	4*	ATB Financial	3
	4*	TD Canada Trust	*4
	7	Banque Scotia	*4
	8*	Banque de Montréal	6
	8*	Banque Royale	*7
	6	CIBC	*7
	10*	Desjardins	9
	10*	Banque Nationale	10

Cote la plus élevée



Cote la plus faible

* Classement ex aequo.

Les caisses de crédit arrivent premières pour la satisfaction générale des entreprises clientes (voir Tableaux 1 et 2). Elles se classent en effet en première position pour sept des neuf facteurs et en deuxième position pour les deux autres. Les caisses de crédit s'étant également classées premières lors du sondage de 2000, ces résultats confirment que ces institutions, bien implantées et gérées dans leur milieu, offrent un meilleur service à leur clientèle de PME. HSBC et ATB Financial se sont classées respectivement deuxième et troisième, tandis que TD Canada Trust et la Banque Scotia se partagent la quatrième place ; elles sont suivies de la Banque de Montréal qui se classe sixième. La Banque Royale et la CIBC sont ex æquo en septième place et les institutions ayant leur siège social au Québec ferment la marche ; Desjardins se classe neuvième et la Banque Nationale, dixième.

Les caisses de crédit arrivent premières pour ce qui est du service offert au marché des PME.

**Tableau 2 :
Classement des institutions financières, d'après la satisfaction
à l'égard de la qualité des services**

CLASSEMENT GÉNÉRAL	Propension à prêter	Modalités de prêt	Renseigne- ments exigés pour le financement	Frais de service	Compréhen- sion de mon entreprise	Traitement réservé par le directeur de comptes	Distance d'une suc- cursale multiser- vices	Heures d'ouverture de la succursale	Services bancaires en ligne
1 Caïssés de crédit	2	2	1*	1	1	1*	1*	1	1*
2 HSBC	1	1	1*	2	2	1*	8*	4	7
3 ATB Financial	3	3	3	3	3	1*	1*	2*	4*
4* TD Canada Trust	7*	4*	6*	5*	7*	5*	3*	2*	1*
4* Banque Scotia	7*	4*	5	5*	4*	4	3*	5*	1*
6 BMO	4	4*	4	7	4*	5*	6*	5*	7*
7* Banque Royale	5*	4*	6*	9*	7*	8	3*	8	4*
7* CIBC	5*	4*	6*	8	7*	7	6*	5*	7*
9 Desjardins	7*	9	9*	4	4*	9	8*	10	9
10 Nationale	10	10	9*	9*	7*	10	10	9	10

Notes :

- * Classement ex æquo.
- Le classement général de 2003 est fondé sur un indice qui utilise des pondérations égales pour les neuf éléments ; huit éléments avaient été utilisés pour le classement général de 2000.
- Le classement de 2000 diffère de celui de 2003 comme suit : (1) la catégorie « Sociétés de fiducie » qui s'était classée au troisième rang en 2000 est exclue du classement de 2003 ; (2) le classement de la Banque TD en 2000 ne tient pas compte des résultats de Canada Trust qui a été acquise par TD en 2001 ; (3) le facteur « Niveau de financement » utilisé en 2000 a été remplacé par le facteur « Propension à prêter » ; et (4) le facteur « Accès à la succursale » utilisé en 2000 a été remplacé par deux nouvelles catégories, soit « Distance d'une succursale multiservices » et « Heures d'ouverture de la succursale ».

Les positions s'apparentent à celles relevées lors du sondage de 2000 : les caisses de crédit, HSBC et ATB Financial obtiennent les meilleures notes pour ce qui est de la satisfaction de la clientèle, tandis que Desjardins et la Banque Nationale sont en queue de peloton. Entre ces deux groupes se trouvent les cinq plus grandes banques canadiennes et c'est parmi elles que des

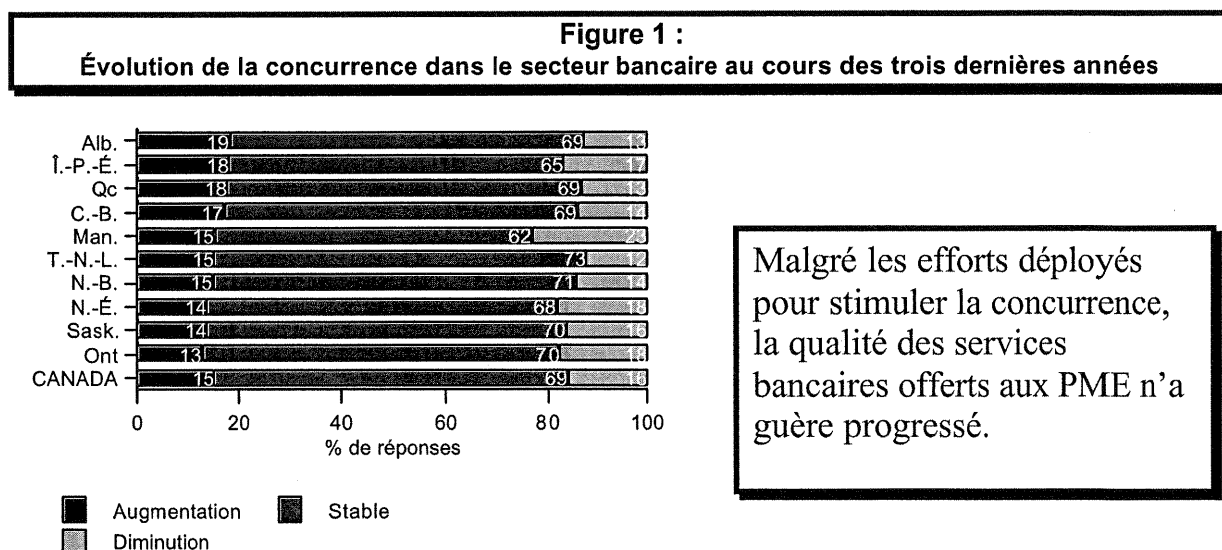
changements sont survenus au cours des trois dernières années. Ainsi, la Banque Scotia est passée de la septième à la quatrième place pour se classer ex æquo avec TD Canada Trust, qui conserve ainsi le même rang qu'en 2000. À la lumière de ce résultat, il est permis de se demander pourquoi l'acquisition de Canada Trust par la Banque TD en 2001 n'a pas contribué à améliorer le service que cette dernière offre aux PME. La Banque de Montréal et la Banque Royale ont progressé légèrement par rapport à 2000, tandis que la CIBC est la seule grande banque à avoir fait moins bonne figure en 2003 qu'en 2000.

Ces conclusions sont troublantes à plus d'un titre. Premièrement, aucune des cinq grandes banques ne semble vouloir assumer le leadership dans les services aux PME. Les grandes banques ont réitéré à maintes reprises l'importance du marché des PME ; pourtant, aucune n'a encore été en mesure d'obtenir des notes plus favorables de sa clientèle de PME. Les institutions qui occupent les trois premières positions — les caisses de crédit, HSBC et ATB Financier — ont toujours maintenu une cote élevée dans le passé. Elles ont cependant un caractère plus régional (ATB, caisses de crédit) ; elles s'adressent à une clientèle d'entreprises plus établies (HSBC) ou elles ne sont pas en mesure de proposer une gamme de services aussi complète que les grandes banques à charte (caisses de crédit).

Climat concurrentiel

Il y a maintenant cinq ans, le Groupe de travail MacKay sur l'avenir des services financiers au Canada a formulé des recommandations en vue de renforcer la concurrence sur le marché des services financiers. Une conclusion capitale de cet important rapport du gouvernement fédéral avait trait à l'accroissement de la concurrence entre les banques et les autres fournisseurs de services financiers à la petite entreprise. Parmi les recommandations mises en œuvre, certaines visaient à permettre aux caisses de crédit/caisses populaires et aux banques à propriété étrangère de s'imposer comme une solution de rechange intéressante pour les petites entreprises.

(i) Concurrence dans les services bancaires :



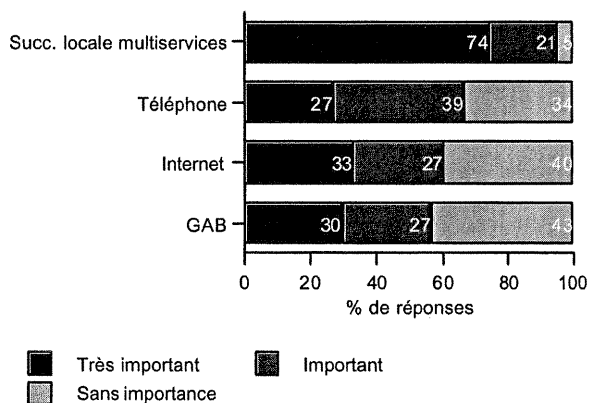
Malgré les récents efforts déployés par le gouvernement fédéral en vue de favoriser l'émergence d'un secteur bancaire plus dynamique et plus concurrentiel, les propriétaires de petite entreprise à l'échelle du pays ont récolté très peu d'avantages, sinon aucun. En fait, pour la très grande majorité des entreprises indépendantes, le niveau général de concurrence dans le secteur des services financiers n'a pas changé au cours des trois dernières années. Dans l'ensemble, les répondants au sondage ont indiqué que le niveau de concurrence était resté stable (69 %) ou avait diminué (16 %) ; seulement 15 % des propriétaires d'entreprise ont observé une augmentation (voir Figure 1). L'augmentation de la concurrence semble avoir été la plus forte en Alberta et la plus faible en Ontario. Ces conclusions découlent en partie de l'achat par la Banque TD du Canada Trust, dernière grande société de fiducie indépendante dont les activités étaient surtout concentrées en Ontario.

En ce qui concerne les services spécifiques, les banques ont été beaucoup plus actives dans l'installation de guichets automatiques et ont mis davantage l'accent sur les produits de gestion du patrimoine tels que les CPG, les REER et les fonds communs de placement (voir Tableau A1 en annexe). En revanche, elles ont été beaucoup moins actives dans la promotion des services directement reliés à l'exploitation d'une entreprise, notamment les comptes d'entreprise et les services de dépôt. Des différences existent d'une province à l'autre, et ce sont les propriétaires d'entreprise de l'Alberta qui ont profité de la plus forte hausse de l'activité bancaire.

(ii) Méthode d'accès privilégiée aux services :

Depuis les années 1980, l'industrie des services bancaires consacre énormément d'efforts à changer la façon dont les consommateurs et les entreprises mènent leurs affaires bancaires. Les banques ont eu recours aux guichets automatiques, au téléphone et à Internet pour éloigner leurs clients des succursales. Globalement, les banques poursuivent deux objectifs : (i) offrir aux clients une plus grande commodité et l'accès continu aux services; et (ii) abaisser leurs coûts de prestation des services. Si les banques sont parvenues à réduire leurs coûts grâce surtout aux services en ligne, cela s'est fait au détriment de beaucoup de leurs clients.

**Figure 2 :
Importance des méthodes d'accès aux services bancaires**



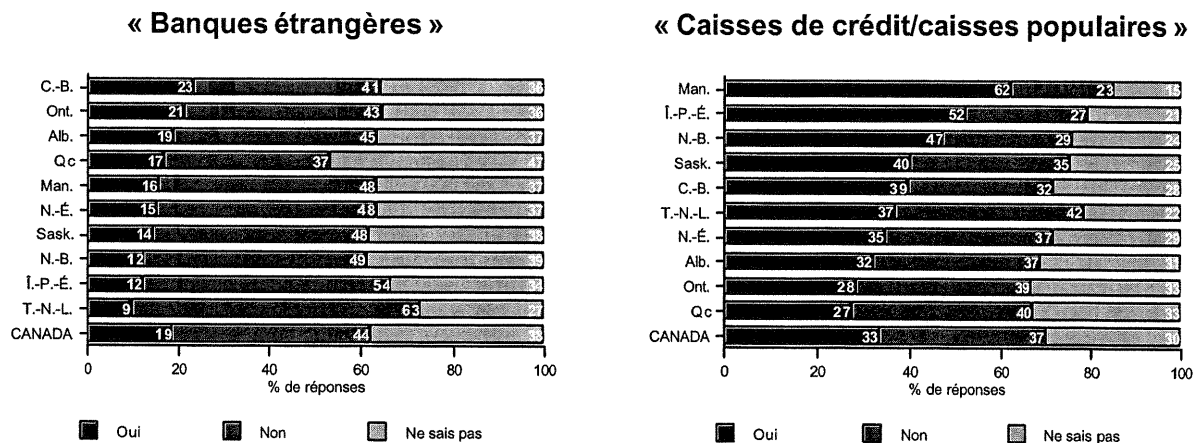
L'accès à une succursale multiservices est de loin la formule privilégiée pour les services aux petites entreprises.

Parmi les possibilités actuelles, les propriétaires d'entreprise affichent une préférence très nette pour l'accès à une succursale bien située et offrant toute la gamme des services nécessaires à la conduite de leurs activités. Les trois quarts des répondants (74 %) indiquent que la présence d'une succursale multiservices est très importante pour faire fonctionner leur entreprise, tandis que 21 % estiment qu'elle est importante (voir Figure 2). Seulement 5 % des répondants jugent cet accès sans importance. Les propriétaires d'entreprise accordent peu d'importance aux autres méthodes d'accès aux services bancaires telles que les guichets automatiques, le téléphone et Internet. La raison en est que ces méthodes donnent accès à une gamme limitée de services et qu'elles ne permettent pas de recourir à des services bancaires de base comme le financement et la gestion de trésorerie.

(iii) Rôle des banques étrangères/caisses de crédit :

Seulement un répondant sur cinq (19 %) a noté un accroissement des services aux entreprises offerts par les banques étrangères au cours des trois dernières années (voir Figure 3). Cette constatation reflète la présence limitée des institutions financières étrangères sur le marché canadien des PME. Les caisses de crédit semblent avoir eu plus de succès que les banques étrangères dans leur tentative pour devenir des concurrentes viables sur ce marché : un répondant sur trois (34 %) relève en effet une plus grande activité de la part de ces institutions. Le phénomène d'accroissement de la présence des caisses de crédit/caisses populaires varie d'une province à l'autre; c'est au Manitoba qu'il est le plus marqué et en Ontario et au Québec qu'il l'est le moins.

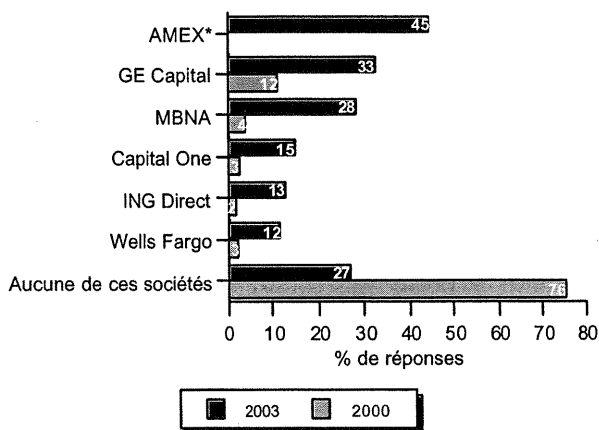
**Figure 3 :
Augmentation des services bancaires aux entreprises
offerts par les banques étrangères et les caisses de crédit/caisses populaires**



Les banques étrangères et les institutions spécialisées ont fait sentir leur présence davantage au cours des dernières années (voir Figure 4). Un nombre beaucoup plus grand de petites entreprises ont à un moment ou l'autre utilisé les services d'institutions telles qu'AMEX, GE Capital, MBNA, Capital One, ING Direct et Wells Fargo. Fait important, les services offerts par ces institutions ne se substituent pas aux gammes multiservices des grandes banques à charte. Bien

que le recours à ces services spécialisés devienne de plus en plus fréquent, ils ne répondent pas entièrement aux besoins des petites entreprises.

Figure 4 :
Recours des PME aux principales sociétés de financement spécialisées, 2003 par rapport à 2000



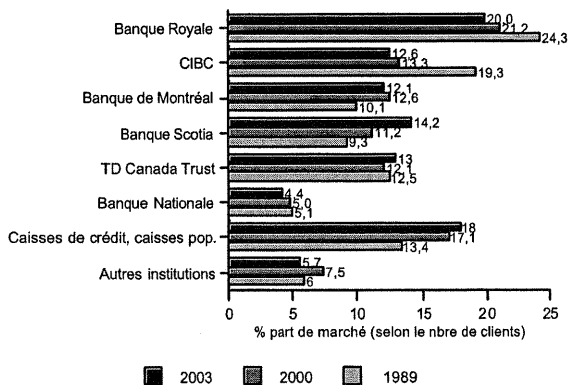
Le recours aux services d'institutions spécialisées/étrangères est devenu plus fréquent, mais ces services ne répondent pas à tous les besoins des PME.

* AMEX n'était pas incluse pas le sondage de la FCEI sur les banques de 2000.

Parts de marché des banques

La part du marché des services aux PME détenue par les banques a beaucoup changé depuis la fin des années 1980. Les tendances les plus frappantes sont la baisse des parts détenues par la CIBC et la Banque Royale. La CIBC est de loin l'institution qui a perdu le plus de terrain, compte tenu du nombre de clients. En 2003, elle ne détenait plus que 12,6 % du marché des PME, soit une diminution sensible par rapport à 2000 (13,3 %) et à 1989 (19,3 %) (voir Figure 5). À une échelle moindre, la Banque Royale a vu elle aussi sa part du marché des petites entreprises baisser ; elle est en effet passée de 24,3 % en 1989 et de 21,2 % en 2000 à 20 % cette année.

Figure 5 :
Part du marché des PME (selon le nombre de clients), 1989-2003

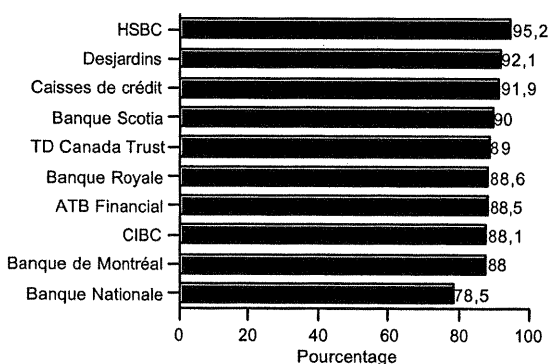


La part du marché des PME détenue par la CIBC et la Banque Royale a continué de diminuer.

La part de marché de la Banque Scotia a beaucoup progressé et se situe à 14,2 % en 2003, en hausse de 3 % par rapport à 2000 et de près de 5 % par rapport à 1989. La part de TD Canada Trust s'établit à 13 %, soit une légère amélioration par rapport aux années précédentes. Comme les données sur les parts de marché de 2003 tiennent compte de l'achat de Canada Trust par la Banque TD en 2001, il est étonnant que cette importante institution ne se soit pas imposée davantage sur le marché des petites entreprises. La part de marché de la Banque de Montréal atteint 12,1 %, soit une légère diminution par rapport à 2000 mais une hausse de 2 % par rapport à 1989. Quant à la Banque Nationale, sa part s'est repliée légèrement, passant de 6,1 % en 1989 et 5 % en 2000 à 4,4 % en 2003.

Le niveau de fidélité des PME varie d'une banque à l'autre. HSBC se détache nettement du groupe avec un taux de fidélité de 95,2 % entre 2000 et 2003 (voir Figure 6). Viennent ensuite les caisses de crédit et Desjardins, avec 92,1 % et 91,9 % respectivement. Parmi les grandes banques, le taux de fidélité s'échelonne entre 90 % pour la Banque Scotia et 88 % pour la Banque de Montréal. S'établissant à 88,5 %, le niveau de fidélité des clients d'ATB marque un changement important, compte tenu du fait que cette institution pouvait se targuer du résultat le plus élevé pour la période 1997-2000. La Banque Nationale se classe bonne dernière à 78,5 %.

**Figure 6 :
Niveau de fidélité de la clientèle des PME, 2000-2003**



HSBC présente le niveau de fidélité le plus élevé et la Banque Nationale, le plus faible.

Dans l'ensemble, les niveaux de fidélité sont très élevés pour toutes les banques, à l'exception de la Banque Nationale. Ce phénomène s'explique notamment par le fait que les petites entreprises sont satisfaites de la qualité du service ; ce qu'indiquent 55,4 % des répondants (voir Tableau 3). La vitalité de l'économie et du secteur des PME au cours des trois dernières années semble avoir une influence sur les niveaux de satisfaction. Plus de un tiers (36,1 %) des répondants estiment qu'il n'y a guère de différences d'une banque à l'autre, tandis que un sur dix (9,6 %) juge insuffisantes les options en matière de services bancaires. Ces conclusions prennent tout leur sens étant donné le choix plus limité de services bancaires concurrentiels offerts sur le marché canadien. L'acquisition de Canada Trust, la dernière grande société de fiducie encore active, est l'exemple le plus récent de cette tendance. Un propriétaire d'entreprise sur cinq (20,5 %) se dit trop occupé pour explorer le marché des services bancaires : une autre indication que les hauts niveaux de fidélité ne sont pas nécessairement synonymes de qualité de service élevée.

**Tableau 3 :
Raisons invoquées pour ne pas changer d'institution bancaire entre 2000 et 2003**

	Satisfait des services actuels	Trop occupé pour magasiner	Aucune différence réelle entre les banques	Choix insuffisant
	(% de réponses)			
Banque Royale	49,5	24,7	43,1	9,0
CIBC	50,6	22,7	40,0	10,9
Banque de Montréal	53,3	20,9	40,5	7,9
Banque Scotia	53,5	21,1	37,6	9,5
TD Canada Trust	53,8	22,9	41,9	8,0
Banque Nationale	51,7	18,1	39,3	12,4
HSBC	78,2	12,8	17,3	2,6
Desjardins	50,4	18,9	29,6	15,3
Caisses de crédit	77,9	10,9	15,2	8,0
Alberta Treasury Branch	70,6	12,4	22,2	9,8
MOYENNE	55,4	20,5	36,1	9,6

Le service médiocre, le manque d'accès au crédit et des pratiques injustes en matière de frais de service sont les raisons les plus souvent invoquées par les propriétaires de petites entreprises pour changer de banque (voir Tableau 4). Pour un répondant sur cinq, les taux d'intérêt représentent une raison majeure de changer de banque. La fermeture d'une succursale ou l'acquisition d'une succursale par une autre institution sont mentionnées par 8,1 % et 6,7 % des répondants respectivement.

**Tableau 4 :
Raisons invoquées pour avoir changé de banque entre 2000 et 2003, suivant la banque avec laquelle l'entreprise faisait affaire en 2000**

Banque avec laquelle l'entreprise faisait affaire en 2000	Qualité du service	Manque d'accès au crédit	Frais de service	Taux d'intérêt	Fermeture de succursale	Acquisition de la succursale par une autre institution
	(% de réponses)					
Banque Royale	63,8	50,0	50,0	31,0	5,2	3,4
CIBC	62,2	40,0	44,4	28,9	11,1	6,7
Banque de Montréal	55,3	36,8	34,2	13,2	10,5	7,9
Banque Scotia	32,1	57,1	39,3	25,0	17,9	14,3
Banque TD	45,5	42,4	42,4	15,2	3,0	12,1
MOYENNE	53,7	42,1	40,2	22,1	8,1	6,7

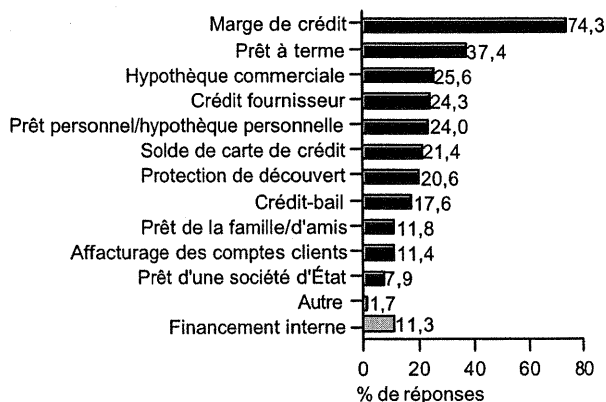
Remarque : Les chiffres indiqués reflètent le point de vue de 2 829 chefs d'entreprise qui ont répondu aux deux sondages sur les banques de 2000 et de 2003. Les réponses sont fournies uniquement pour les cinq grandes banques. Les chiffres sont disponibles pour les autres institutions, mais le nombre de réponses est trop faible pour avoir de l'importance du point de vue statistique. Le total des réponses est fondé sur 9 565 réponses au sondage sur les banques de 2003.

Sources : FCEI, *Sondage sur les banques*, 2000 et 2003.

Types de financement

Les marges de crédit et les prêts à terme sont les principaux modes de financement parmi les petites entreprises. Les trois quarts des répondants (74,3 %) disposent d'une marge de crédit pour financer leurs activités, tandis que plus de un tiers (37,4 %) ont un prêt à terme (voir Figure 7). Bien que ces modes de financement soient les principaux pour tous les types d'entreprise, ils sont plus populaires dans les entreprises établies depuis longtemps et de plus grande envergure.

**Figure 7 :
Modes de financement par le crédit des PME**



Les marges de crédit et les prêts constituent les principaux modes de financement, mais une PME sur dix s'appuie sur l'autofinancement.

Un propriétaire d'entreprise sur quatre a actuellement recours aux hypothèques et au crédit fournisseur, tandis que un sur cinq se sert de cartes de crédit, de la protection de découvert et du crédit-bail. Les entreprises plus grandes ou à prédominance de capital, comme les fabricants, sont plus susceptibles d'employer le crédit-bail. À l'inverse, dans les entreprises plus petites et moins bien établies, ainsi que dans les secteurs du commerce de détail et des services, les soldes de carte de crédit impayés ne sont pas rares. Le coût des intérêts associé au financement par carte de crédit est élevé et on peut se demander pour quelle raison tant d'entreprises se tournent vers ce mode de financement.

Parmi les propriétaires d'entreprise, 11,8 % ont recours au prêt d'un membre de la famille ou d'un ami. Plus la société est jeune, plus elle est susceptible d'utiliser ce mode de financement. À titre d'exemple, parmi les entreprises qui sont en exploitation depuis moins de cinq ans, une sur cinq doit de l'argent à un membre de la famille ou à une connaissance proche. L'affacturation des comptes clients est un moyen qu'emploie environ une entreprise sur neuf. L'obtention d'un prêt d'une société d'État, comme la Banque de développement du Canada, constitue le mode de financement le moins répandu.

Montant des emprunts

Le niveau de financement approuvé par les banques et les autres institutions prêteuses est resté relativement stable depuis la fin des années 1990, la médiane se situant à 100 000 \$ (voir Tableau 5). Les montants varient néanmoins en fonction de la taille de l'entreprise et la médiane

est de 45 000 \$ pour les plus petites entreprises et de l'ordre de 2 millions de dollars pour les plus grandes. Le montant de financement approuvé varie également beaucoup selon le prêteur.

Parmi les cinq grandes banques, la Banque de Montréal est celle qui a approuvé le montant de prêt le plus élevé, soit 150 000 \$, tandis que la Banque Scotia a consenti le plus bas, soit 80 000 \$. Ce sont les caisses de crédit et les Caisses populaires Desjardins qui ont approuvé les prêts les moins élevés de tous, soit 65 000 \$ et 60 000 \$ respectivement. La Banque Nationale et ATB Financial ont accordé des prêts comparables à ceux des cinq grandes banques. Les prêts les plus élevés, de plus de 200 000 \$, ont été octroyés à des clients de HSBC, ce qui est normal étant donné que cette institution se spécialise dans le créneau des entreprises d'envergure et bien établies.

**Tableau 5 :
Médiane du financement* approuvé**

Selon la taille de l'entreprise

Nombre d'employés	1997	2000	2003
	\$	\$	\$
0-4	30 000	40 000	45 000
5-19	100 000	100 000	100 000
20-49	350 000	307 500	350 000
50-99	650 000	1 000 000	750 000
100+	1 250 000	1 500 000	2 000 000
Total	97 000	100 000	100 000

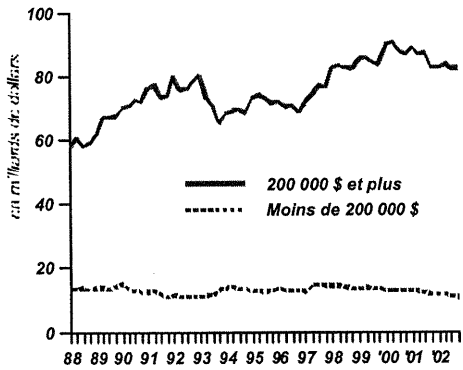
* Inclut le montant du prêt à terme ou la limite de la marge de crédit approuvés par une institution financière au cours des trois dernières années.

Selon l'institution bancaire

	2003
	\$
Banque Royale	100 000
CIBC	110 000
Banque de Montréal	150 000
Banque Scotia	80 000
TD Canada Trust	100 000
Banque Nationale	150 000
HSBC	217 500
Desjardins	60 000
Caisses de crédit	65 000
ATB Financial	100 000

L'activité dans la catégorie des petits prêts est demeurée stable, mais elle a considérablement augmenté du côté des prêts importants. Selon les données de la Banque du Canada, l'activité dans la catégorie des prêts de moins de 200 000 \$ est restée relativement stable, mais elle s'est beaucoup accrue dans celle des prêts de 200 000 \$ et plus (voir Figure 8). Compte tenu du fait que la plupart des petites entreprises ayant des prêts ou des marges de crédit ont des montants inférieurs à 200 000 \$, l'activité totale dans la catégorie des prêts pour les petites entreprises n'a pas progressé dans les dernières décennies. En fait, si on tient compte de l'inflation, ces données indiquent que l'activité dans la catégorie des petits prêts a même fléchi depuis les années 1980, tandis qu'elle a augmenté dans celle des prêts importants.

Figure 8 :
Prêts des banques à charte aux entreprises
(Limites de prêt autorisé)



L'activité dans le domaine des petits prêts est restée stable, tandis qu'elle a augmenté dans celui des prêts importants.

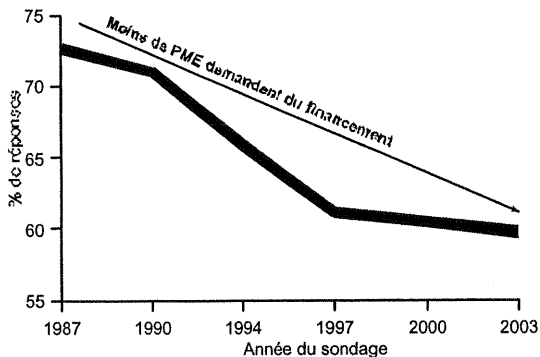
Source : Revue de la Banque du Canada, données trimestrielles, de 1988 à 2003

Demandes de prêt

(i) Demande de prêts bancaires

La demande de financement bancaire dans le secteur des petites entreprises continue de décliner. Comparativement aux années précédentes, de moins en moins de petites entreprises présentent une demande de crédit. Selon les données des sondages de 2000 et de 2003, seulement 60 % des répondants ont demandé un prêt à terme ou une nouvelle marge de crédit ou encore une augmentation d'une marge de crédit existante au cours des trois dernières années (voir Figure 9). En 1987, le chiffre correspondant était considérablement plus élevé, soit 73 %. La faible demande de financement est encore plus évidente parmi les très petites entreprises et les sociétés des secteurs du commerce de détail et des services.

Figure 9 :
Proportion de PME ayant soumis une demande de financement au cours de période précédentes de trois ans



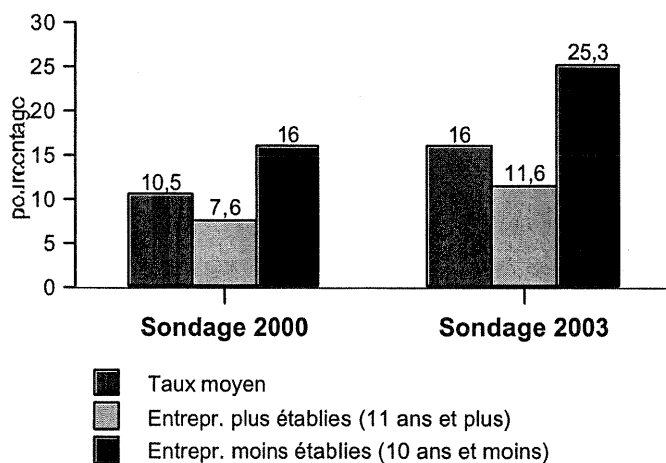
La demande de financement bancaire des petites entreprises continue de décliner.

Le déclin du financement bancaire dans le secteur des petites entreprises a été constant et ininterrompu depuis la fin des années 1980. Ce qui frappe surtout, c'est que les fluctuations de l'économie canadienne dans son ensemble au cours de cette période semblent n'y être pour rien. Il serait logique que la demande globale de financement bancaire parmi les petites entreprises augmente en période de forte croissance économique et qu'elle fléchisse en période de faible croissance. Pourtant, cette relation ne semble pas exister, ce qui indique que ce sont d'autres facteurs qui interviennent. L'une des explications possibles est liée au fait que pendant la récession du début des années 1990, les banques aient rappelé les marges de crédit des petites entreprises clientes afin d'assainir leurs propres affaires. Il en résulte que les propriétaires de PME qui ont ainsi été abandonnés par leur banque craignent de se retrouver dans la même situation. Cette explication est conforme à la conclusion selon laquelle un propriétaire d'entreprise sur dix finance ses activités à même les bénéfices non répartis (voir Figure 7).

(ii) Taux de prêts bancaires refusés

Les demandes de prêt sont refusées à un taux considérablement plus élevé. Le taux global de prêts refusés pour la période comprise entre 2000 et 2003 est de 16 %, en hausse par rapport au taux de 10,5 % enregistré entre 1997 et 2000 (voir Figure 10). Cette augmentation spectaculaire de la proportion des demandes de prêt qui sont refusées par les banques et d'autres prêteurs institutionnels indique que ce segment crucial de l'économie est incapable d'obtenir le financement dont il a besoin pour continuer à alimenter l'économie du Canada et offrir de plus en plus d'emplois. Cette constatation est conforme aux données du sondage de Statistique Canada sur le financement des PME, selon lesquelles 20 % des PME se sont vu refuser des prêts en 2000 et 2001 (la dernière année pour laquelle nous disposons de données du gouvernement).¹

**Figure 10 :
Taux de prêts refusés, 2003 par rapport à 2000**

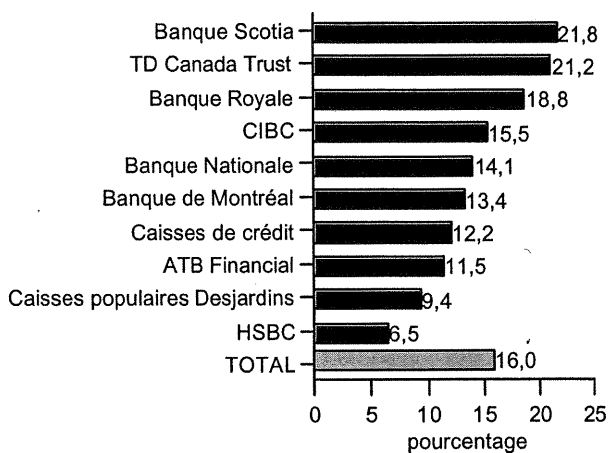


Les demandes de prêt sont refusées dans une plus grande proportion ; les plus jeunes PME font face à des taux de prêts refusés plus élevés.

¹ voir Statistique Canada, Le Quotidien, 30 juin 2003 : Financement des petites et moyennes entreprises

Les entreprises qui sont en exploitation depuis 10 ans ou moins sont celles qui risquent le plus de voir leur demande de prêt refusée. Quel que soit l'âge de l'entreprise, l'incidence des prêts refusés est plus grande depuis trois ans. Parmi les clients de la Banque Scotia, de TD Canada Trust et de la Banque Royale qui ont présenté une demande de prêt dans les trois dernières années, un sur cinq a été confronté à un refus ; inversement, les clients de HSBC sont ceux qui ont essuyé le moins de refus. (voir Figure 11).

**Figure 11 :
Taux de prêts refusés, selon l'institution bancaire**

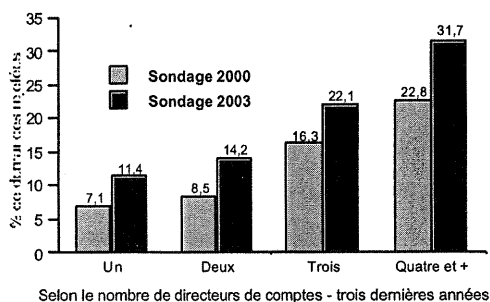


Les clients de la Banque Scotia et de TD Canada Trust font face aux taux de prêts refusés les plus élevés, tandis que ceux de HSBC ont les taux les plus bas.

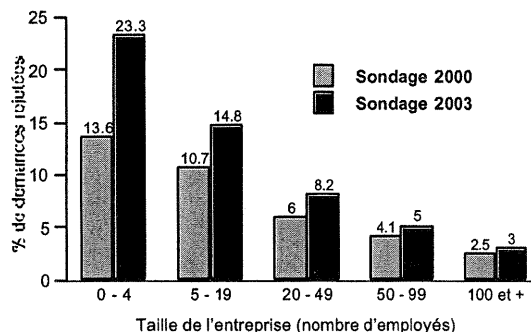
La relation client-banque est d'une importance primordiale dans l'acceptation ou le refus des demandes de prêt. En termes simples, plus la rotation des directeurs de comptes est élevée dans une banque, plus le taux de prêts refusés est haut. À titre d'exemple, près de un tiers (31,7 %) des entreprises ayant eu quatre directeurs de comptes ou plus au cours des trois dernières années se sont vu refuser leur demande de prêt par leur banque (voir Figure 12).

**Figure 12:
Taux de prêts refusés**

Selon le nombre de directeurs de comptes



Selon la taille de l'entreprise



Les sondages antérieurs de la FCEI ont toujours fait ressortir l'importance du directeur de comptes dans divers aspects de la relation d'une banque avec une petite entreprise cliente, en particulier la forte corrélation avec le taux de prêts refusés et les coûts du financement plus élevés dans l'ensemble. Malheureusement, les sondages révèlent que les grandes banques ne réussissent toujours pas à garder

Plus le taux de roulement des directeurs de compte est élevé, plus le taux de prêts refusés est élevé.

leurs directeurs de comptes assez longtemps pour qu'ils puissent bâtir une véritable relation client-banque. De plus en plus de propriétaires de petite entreprise sont forcés de traiter avec un nombre beaucoup trop élevé de nouveaux interlocuteurs à leur banque. Cette situation résulte surtout des débouchés de carrière qui sont offerts aux directeurs de comptes à l'intérieur de la banque ou de l'approche d'équipe adoptée par certaines institutions. Les nouveaux directeurs de comptes ne sont pas tout à fait au courant des antécédents du propriétaire, de l'histoire de l'entreprise, de la dynamique du secteur d'activité, etc. Ainsi, les banques ne parviennent pas à comprendre pleinement les besoins particuliers des petites entreprises clientes afin d'évaluer les demandes de prêt de manière juste et éclairée. Les conséquences d'une rotation élevée parmi les directeurs de comptes sont profondes et affectent pratiquement tous les aspects de la relation banque-client. Qu'il s'agisse d'un prêt refusé, de frais de service élevés ou de coûts de financement trop hauts, le propriétaire de petite entreprise n'a rien à gagner et tout à perdre lorsque sa banque ne cesse de remplacer son directeur de comptes.

La taille de l'entreprise est également un facteur important dans l'éventuel refus d'un prêt. En général, plus la société est petite, plus elle est susceptible de se voir refuser un prêt. À titre d'exemple, le taux des prêts refusés s'est situé entre 23,3 % pour les entreprises les plus petites et 3 % pour les plus grandes entreprises (voir Figure 12).

Une partie de plus en plus réduite du secteur des petites entreprises s'adresse aux banques pour obtenir du financement et les entreprises qui le font risquent davantage de voir leur prêt refusé. Il est troublant de constater cependant que 26,9 % des propriétaires d'entreprise dont la demande de prêt a été refusée n'ont pas obtenu la moindre explication de leur institution financière. Pire encore, la vaste majorité des répondants (83,1 %) ont indiqué qu'on ne leur avait donné aucune information sur d'autres sources de financement possibles. Ces conclusions montrent en fait que les banques à charte ne respectent pas le Code de conduite de leur propre secteur.

Les incidences de ces conclusions sont très importantes. Pourquoi un segment clé de l'économie – le secteur des PME – ne fait pas appel aux banques pour financer sa croissance ou n'obtient pas le financement demandé ? Non seulement ces conclusions compromettent le potentiel de croissance du secteur des PME, mais elles entraveront inévitablement la performance globale de l'économie canadienne.

Coût du financement bancaire

Dans l'ensemble, les PME payent 1,58 point de pourcentage au-dessus du taux de base² pour le financement accordé par leur institution bancaire principale (voir Tableau 6). Le taux d'intérêt est légèrement moins élevé si le financement consiste en une augmentation ou une reconduction d'une marge de crédit existante, soit 1,48 point au-dessus de taux de base. Inversement, le coût du financement est un peu plus haut pour les prêts à terme ou les nouvelles marges de crédit, soit respectivement 1,63 et 1,66 point de pourcentage au-dessus du taux de base.

**Tableau 6 :
Pourcentage d'intérêt excédant le taux de base, selon le mode de financement
et le genre d'établissement**

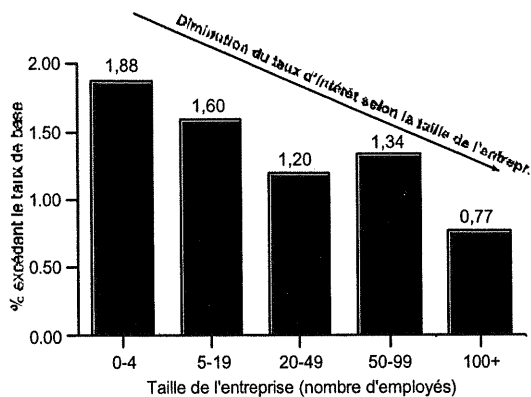
Institution financière	Prêts à terme	Nouvelle marge de crédit	Augmentation ou reconduction de la marge de crédit	Globalement
Caisses populaires Desjardins	2,86	2,51	2,60	2,66
Caisses de crédit	1,56	1,61	1,57	1,58
Banque Nationale	1,80	1,76	1,17	1,55
Banque Royale	1,51	1,63	1,52	1,54
TD Canada Trust	1,68	1,58	1,37	1,53
CIBC	1,70	1,57	1,29	1,48
Alberta Treasury Branch	1,52	1,57	1,35	1,47
Banque Scotia	1,46	1,71	1,12	1,42
Banque de Montréal	1,43	1,55	1,24	1,38
HSBC	0,99	1,32	1,14	1,15
TOTAL	1,63	1,66	1,48	1,58

Le taux d'intérêt varie selon l'institution bancaire. HSBC offre les meilleurs taux de financement, soit 1,15 point de pourcentage au-dessus du taux de base, tandis que les Caisses populaires Desjardins sont les moins concurrentielles, avec 2,66 points au-dessus du taux de base. L'écart entre les taux est attribuable surtout aux différents types de clientèle : les clients de HSBC sont essentiellement des entreprises bien établies, tandis que Desjardins fournit ses services à de plus petites entreprises, moins bien établies. Parmi les grandes banques à charte, la Banque de Montréal est celle qui offre les meilleurs taux ; la Banque Royale est la moins concurrentielle à cet égard.

Le coût du financement bancaire varie aussi selon la taille de l'entreprise. Les plus petites ont payé 1,88 point au-dessus du taux de base, tandis que l'écart a été de 0,77 point pour les plus grandes entreprises (voir Figure 13).

² Le taux de base demandé par les grandes banques à charte au cours de la période visée par l'étude, soit avril-mai 2003, était de 5 %.

**Figure 13 :
Pourcentage d'intérêt excédant le taux de base, selon la taille de l'entreprise**



Plus l'entreprise est petite, plus le coût du financement bancaire est élevé.

Le montant des garanties que peut offrir un propriétaire d'entreprise varie aussi en fonction de nombreux facteurs, notamment les années d'expérience dans les affaires et la taille de la société. Les clients de TD Canada Trust sont ceux qui ont dû offrir les garanties les plus élevées par rapport au montant du prêt et ceux de HSBC ont donné les plus basses. À titre d'exemple, le ratio entre les garanties et le montant du prêt parmi les clients de TD Canada Trust est de 1,70, ce qui signifie que pour chaque tranche de prêt de 1 \$, l'emprunteur doit mettre en garantie des biens d'une valeur de 1,70 \$. Pour les clients de HSBC, ce ratio est considérablement moins élevé, soit 1,38 (voir Tableau A1 en annexe pour plus de détails).

Frais de service

Dans les dernières décennies, les banques ont développé de plus en plus de moyens pour augmenter leurs revenus en adoptant une stratégie axée sur la facturation des services. Elles ont d'abord demandé des frais pour un ensemble de services préétabli, puis elles ont commencé à facturer les services individuels vers le début des années 1990. Les modes de tarification des services bancaires ont évolué depuis dix ans et ils englobent aujourd'hui des frais pour certains services individuels ainsi que des forfaits correspondant à un ensemble de services.

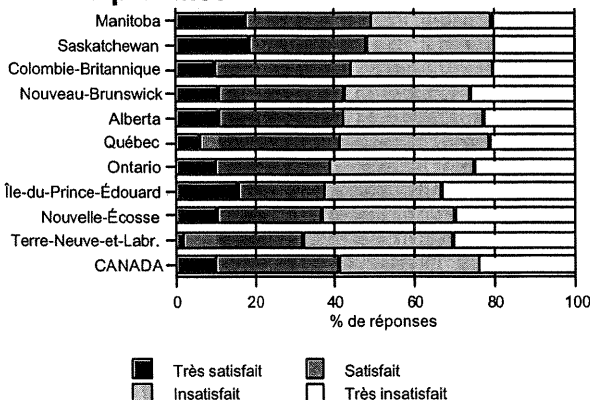
Cinquante-neuf pour cent des propriétaires d'entreprise **ne sont pas satisfaits** du niveau des frais de service facturés par leur banque.

La satisfaction à l'égard des frais de service reste faible. Dans l'ensemble, 59 % des répondants ne sont pas satisfaits du niveau de ces frais (voir Figure 14). On note des écarts importants entre les provinces et selon les institutions financières. Règle générale, les plus hauts

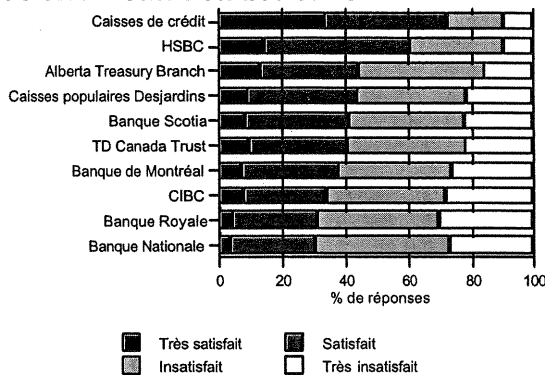
niveaux de satisfaction sont concentrés dans les quatre provinces de l'Ouest et parmi les entreprises qui sont clientes soit de caisses de crédit soit de HSBC. Le niveau de satisfaction est aussi lié à la taille de l'entreprise ; plus l'entreprise est petite, moins la satisfaction est élevée. En outre, plus le taux de rotation des directeurs de comptes est prononcé, plus l'insatisfaction est grande.

**Figure 14 :
Satisfaction des PME à l'endroit des frais de service**

Selon la province



Selon l'institution bancaire



Conclusions et recommandations

À la lumière des résultats du sondage, les grandes banques n'ont pas encore fait la preuve de leur aptitude à mieux servir le marché des PME. Le niveau général de concurrence dans le secteur bancaire n'a pas augmenté au cours des trois dernières années, du moins dans les services offerts au segment des petites entreprises. Les banques continuent de concentrer leurs efforts sur l'accroissement du nombre de guichets automatiques – avec comme corollaire la réduction du nombre de succursales multiservices – et sur la concurrence dans les produits de gestion du patrimoine tels que les REER, les CPG et les fonds communs de placement. Allant à l'encontre des conclusions du Groupe de travail MacKay, les banques continuent de mettre en œuvre des stratégies qui affaiblissent la concurrence dans le secteur bancaire. Un exemple récent est l'achat par TD Canada Trust des 57 succursales de la Banque Laurentienne à l'extérieur du Québec. De telles stratégies ne peuvent aboutir qu'à une diminution de la concurrence, et non à son accroissement.

La politique gouvernementale a un rôle plus important que jamais à jouer à l'égard de la concurrence dans le secteur bancaire. Si le gouvernement donne le feu vert aux projets de fusion des grandes banques, privilégiant ainsi les intérêts de leurs actionnaires, le secteur bancaire canadien se caractérisera au XXI^e siècle par des choix plus limités dans les services bancaires et le financement des entreprises, ce qui ne contribuera aucunement à répondre davantage aux besoins des entrepreneurs canadiens. La politique gouvernementale doit plutôt viser à améliorer les conditions entourant la prestation des services bancaires aux petites entreprises et l'accès à ces derniers.

La confiance et la vitalité des propriétaires de petite entreprise du Canada constituent le fondement d'une économie florissante. L'accès à des services bancaires concurrentiels est primordial pour la réussite future et soutenue du secteur des PME. Il faut que des mesures

énergiques soient prises pour que les conditions du marché national des services bancaires aux PME s'améliorent. La FCEI estime qu'il existe plusieurs moyens pour faciliter l'accès des propriétaires d'entreprise à des services bancaires bien situés et offerts à des tarifs concurrentiels. Les recommandations suivantes, si elles sont mises en application par les banques et les responsables des politiques gouvernementales, pourraient contribuer à améliorer la situation :

- **Les politiques des gouvernements fédéral et provinciaux doivent être axées davantage sur l'accroissement du niveau de concurrence dans le secteur des services financiers.** Les prochaines politiques doivent s'appuyer sur des conclusions plus récentes que celles de l'étude du Groupe de travail MacKay de 1998. Certaines des recommandations de ce groupe ont été mises en oeuvre. Les conclusions du sondage résumées dans ce rapport font toutefois ressortir qu'il reste encore beaucoup à faire pour intensifier la concurrence dans le secteur bancaire. Des efforts doivent être déployés pour encourager l'élaboration de solutions compétitives par les grandes banques à charte. Il faut pour cela continuer d'éliminer les barrières législatives et autres obstacles d'ordre réglementaire qui empêchent la progression des caisses de crédit et des banques étrangères sur le marché canadien.
- **Le gouvernement fédéral ne doit pas autoriser de fusion entre les grandes banques à charte compte tenu du niveau de concurrence actuel dans le secteur bancaire.** Le niveau de concurrence actuel dans le secteur bancaire est insuffisant et la décision d'autoriser des fusions ne ferait qu'exacerber la situation. La disparition des grandes sociétés de fiducie, dont plus récemment Canada Trust, est une indication très claire que les fusions auront pour effet de réduire le niveau général de concurrence. (Veuillez consulter la question de la FCEI sur les fusions bancaires en annexe.)
- **Le gouvernement fédéral doit continuer à définir un ensemble de critères clairs et un processus public pour évaluer les projets de fusion entre les grandes institutions financières canadiennes.** Il est primordial que tout processus d'examen d'un projet de fusion tienne compte de l'accès des petites entreprises à des services bancaires concurrentiels. Sans compétition additionnelle entre les banques, les fusions entre les grandes banques à charte ne doivent pas être autorisées.
- **Les banques et les autres institutions doivent rehausser la fonction du directeur de comptes à l'échelle des succursales.** Les résultats du sondage indiquent clairement que la relation entre la banque et l'entreprise est directement liée au nombre de remplacements de la principale personne contact à la banque, c'est-à-dire le directeur de comptes. Chacun des aspects importants de la relation en est affecté. Les banques doivent revoir le rôle de leurs directeurs de comptes et déterminer de quelle manière elles peuvent le rehausser pour mieux servir la clientèle des petites entreprises. Elles peuvent y parvenir de diverses manières : (i) en réduisant la rotation des directeurs de comptes, (ii) en s'assurant que ces directeurs sont sensibilisés aux besoins des petites entreprises et qu'ils sont compétents dans l'analyse des risques et (iii) en leur accordant un pouvoir décisionnel accru.
- **Les banques et autres institutions prêteuses doivent participer davantage au financement des petites entreprises en adoptant des politiques et des pratiques de prêts plus souples.** Les banques et autres prêteurs doivent accorder moins d'importance aux

modèles d'évaluation du crédit automatiques et mettre plutôt l'accent sur la relation entre directeurs de comptes et petites entreprises clientes.

- **Le Code de conduite des banques devrait être appliqué de façon constante afin que, au minimum, les mesures existantes soient mises en application et que des normes additionnelles soient élaborées pour améliorer les services offerts aux PME.** Les résultats du sondage révèlent que parmi les petites entreprises qui se voient refuser un prêt, une sur quatre n'est pas informée des motifs de cette décision et ne reçoit aucune information sur d'autres moyens de financement. Le Code de conduite des banques stipule que ces deux mesures doivent être prises lorsqu'un prêt est refusé à un client. Le secteur bancaire devrait travailler de concert avec les gouvernements et la FCEI à s'assurer que ce Code est pleinement respecté et à élaborer des normes bancaires additionnelles afin de mieux servir le marché des petites entreprises.
- **Le gouvernement fédéral doit recueillir et diffuser plus d'informations sur le niveau de concurrence dans le secteur bancaire.** À l'heure actuelle, Statistique Canada et Industrie Canada recueillent des données sur les questions de financement liées aux PME et en informent annuellement le Comité permanent de l'industrie, mais il existe des lacunes importantes en ce qui concerne la concurrence et les niveaux de concentration dans le secteur bancaire. À titre d'exemples, citons le nombre et l'emplacement des succursales bancaires, les types de services offerts selon les succursales et la facilité d'accès aux services bancaires dans diverses collectivités.
- **Les gouvernements fédéral et provinciaux doivent trouver des moyens de rationaliser leurs programmes de financement destinés aux petites entreprises.** Le rôle des gouvernements doit être axé sur la collecte et la diffusion de données sur le financement des petites entreprises à intervalles réguliers.

ANNEXE

Conclusions additionnelles du sondage

A. Figure A1 : Évolution des services bancaires dans les collectivités locales

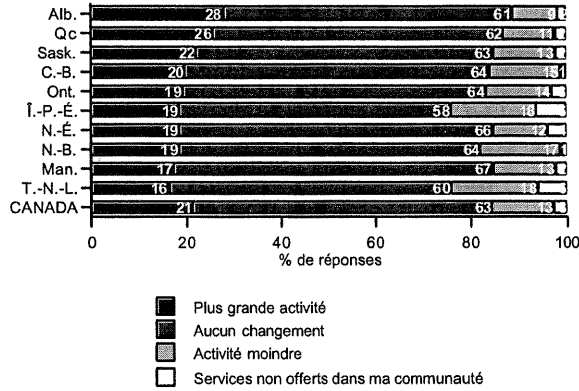
B. Indicateurs relatifs au financement par emprunt des PME :

- Tableau A1 : selon l'institution financière
- Tableau A2 : selon l'industrie
- Tableau A3 : selon la province
- Tableau A4 : selon l'ancienneté de l'entreprise
- Tableau A5 : selon la taille de l'entreprise

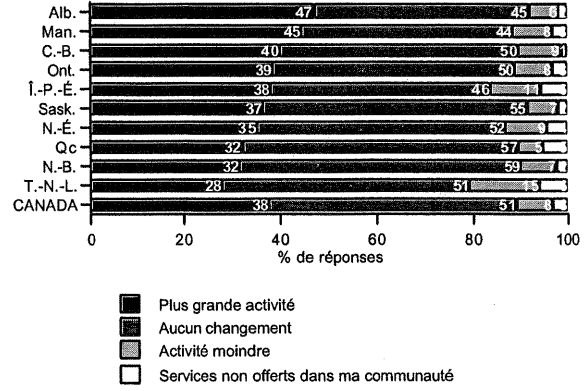
C. Question sur les fusions bancaires : *Une concurrence accrue dans le secteur bancaire doit-elle être une condition préalable à l'autorisation des fusions entre grandes banques canadiennes ?*

**Figure A1 :
Évolution des services bancaires dans les communautés locales**

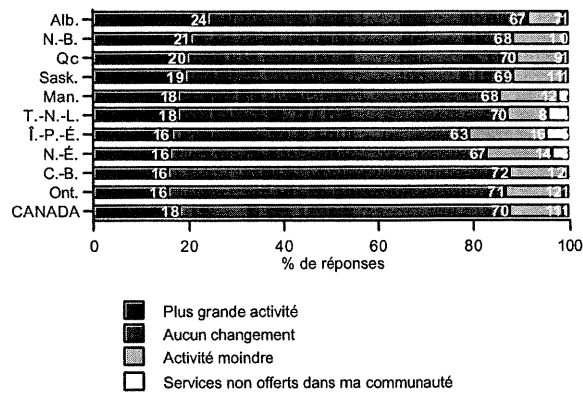
« Prêts aux entreprises/marges de crédit »



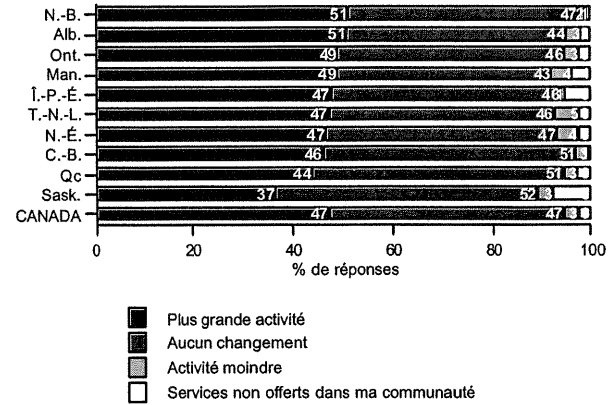
« Gestion du patrimoine »



« Comptes d'entreprise et services de dépôt »



« Guichets automatiques »



« Services bancaires personnels »

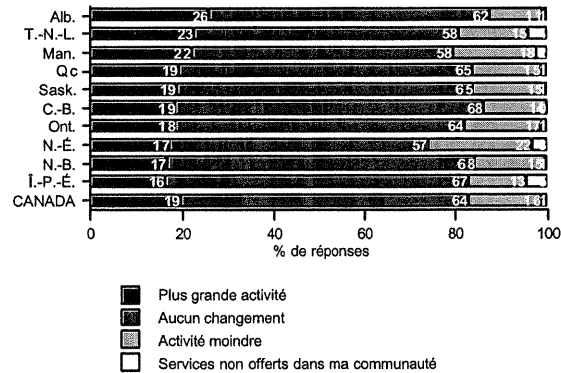


Tableau A1 : Indicateurs choisis relatifs au financement par emprunt des PME, selon l'institution financière

	Financement médian approuvé	Part de marché* (valeur du prêt)	Part de marché* (clients)	Ratio garantie/ montant du prêt	Taux d'intérêt au- dessus du taux de base	Taux de prêts refusés	Entreprises ayant traité avec 3 directeurs de comptes ou plus
	\$	%	%	ratio	%	%	%
Banque Royale	100 000	19,7	20,0	1,56	1,54	18,8	22,6
CIBC	110 000	12,1	12,6	1,57	1,48	15,5	24,4
Banque de Montréal	150 000	14,9	12,1	1,54	1,38	13,4	18,4
Banque Scotia	80 000	12,5	14,2	1,45	1,42	21,8	18,4
TD Canada Trust	100 000	10,2	13,0	1,70	1,53	21,2	24,8
Banque Nationale	150 000	6,5	4,4	1,25	1,55	14,1	23,8
HSBC	217 500	8,9	2,2	1,38	1,15	6,5	22,5
Caisses pop. Desjardins	60 000	5,1	8,1	1,44	2,66	9,4	17,8
Caisses de crédit	65 000	5,7	9,9	1,51	1,58	12,2	10,3
Alta. Treasury Branch	100 000	1,3	1,9	1,53	1,47	11,5	17,9
Autres institutions	137 500	3,1	1,6	1,46	1,63	12,7	18,7
TOTAL	100,000	100,0	100,0	1,52	1,58	16,0	20,4

* Les pourcentages de part de marché varient considérablement d'une province à l'autre. Au Québec, par exemple, Desjardins occupe 44 % du marché des PME en 2003 et la Banque Nationale, 20,1 %. En Alberta, ATB Financial détient 19,3 % du marché des PME.

* Des membres de la FCEI peuvent avoir participé aux programmes de services aux commerçants offerts par la Banque Scotia et Moneris.

**Tableau A2 :
Indicateurs choisis relatifs au financement par emprunt des
PME, selon l'industrie**

	Financement médian approuvé	Part de marché (valeur du prêt)	Part de marché (clients)	Ratio garantie/ montant du prêt	Taux d'intérêt au-dessus du taux de base	Taux de prêts refusés	Entreprises ayant traité avec 3 directeurs de comptes ou plus
	\$	%	%	ratio	%	%	%
Agriculture	150 000	12,1	6,8	1,80	1,18	8,4	13,5
Secteur primaire	200 000	4,3	2,0	1,48	1,69	8,3	17,2
Fabrication	165 000	22,4	14,0	1,44	1,38	13,7	24,0
Construction	100 000	9,1	10,9	1,47	1,62	10,5	17,9
Transports, communications	122 500	7,4	4,5	1,57	2,26	15,9	19,7
Commerce de gros	160 000	16,8	8,9	1,47	1,50	15,2	23,6
Commerce de détail	63 350	15,2	25,0	1,68	1,63	20,8	19,3
Finances, assurances, immobilier	100,000	2,5	4,8	1,26	1,42	14,5	20,2
Services aux entreprises	50,000	4,2	9,4	1,35	1,65	19,4	27,3
Services communautaires	60 000	1,7	3,3	1,12	1,40	17,4	16,2
Hébergement et restauration/Services personnels	60 000	4,3	10,4	1,51	1,80	19,7	19,8
TOTAL	100,000	100,0	100,0	1,52	1,58	16,0	20,4

**Tableau A3 :
Indicateurs choisis relatifs au financement par
emprunt des PME, selon la province**

	Financement médian approuvé	Ratio garantie/ montant du prêt	Taux d'intérêt au- dessus du taux de base	Taux de prêts refusés	Entreprises ayant traité avec 3 directeurs de comptes ou plus
	\$	ratio	%	%	%
Colombie-Britannique	100 000	1,72	1,47	15,5	18,3
Alberta	105 000	1,63	1,38	17,6	22,5
Saskatchewan	80 000	1,31	1,51	17,0	12,6
Manitoba	100 000	1,72	1,71	9,9	17,8
Ontario	100 000	1,67	1,40	17,8	21,6
Québec	100 000	1,31	2,00	11,2	21,7
Nouveau-Brunswick	75 000	1,35	1,62	19,3	15,3
Nouvelle-Écosse	60 000	1,16	1,82	21,6	24,1
Île-du-Prince-Édouard	90 000	1,47	1,50	12,6	13,8
Terre-Neuve et Labr.	100 000	1,06	1,54	23,3	13,4
CANADA	100 000	1,52	1,58	16,0	20,4

Tableau A4 :
Indicateurs choisis relatifs au financement par
emprunt des PME, selon l'ancienneté de l'entreprise

Nombre d'années en affaires	Financement médian approuvé	Ratio garantie/montant du prêt	Taux d'intérêt au-dessus du taux de base	Taux de prêts refusés	Entreprises ayant traité avec 3 directeurs de comptes ou plus
	\$	ratio	%	%	%
1-4	50 000	1,35	1,84	32,2	21,9
5-10	65 000	1,34	1,81	21,2	25,2
1-10	60 000	1,34	1,82	25,3	24,2
11 ou plus	110 000	1,59	1,49	11,6	19,1
Entreprises jeunes au rendement élevé*	75 000	1,27	1,64	27,3	27,9
TOTAL	100 000	1,52	1,58	16,0	20,4

Tableau A5 :
Indicateurs choisis relatifs au financement par emprunt
des PME, selon la taille de l'entreprise

Nombre d'employés	Financement médian approuvé	Ratio garantie/montant du prêt	Taux d'intérêt au-dessus du taux de base	Taux de prêts refusés	Entreprises ayant traité avec 3 directeurs de comptes ou plus
	\$	ratio	%	%	%
0 - 4	45 000	1,44	1,88	23,3	20,5
5 - 19	100 000	1,66	1,60	14,8	21,3
20 - 49	350 000	1,42	1,20	8,2	19,8
50 - 99	750 000	1,30	1,34	5,0	18,5
100 +	2 000 000	1,12	0,77	3,0	11,2
TOTAL	100 000	1,52	1,58	16,0	20,4

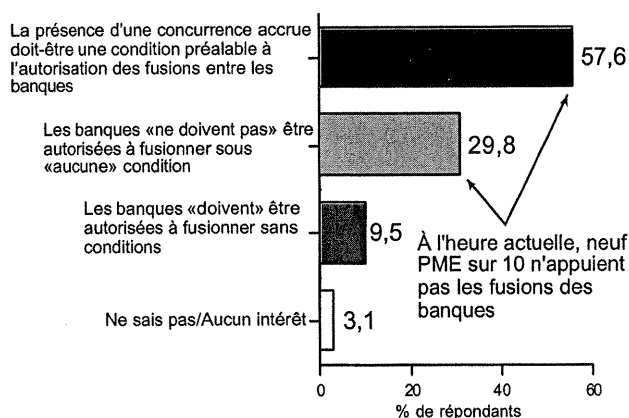
Une concurrence accrue dans le secteur bancaire doit-elle être une condition préalable à l'autorisation des fusions entre grandes banques canadiennes ? (Choisir une réponse)

Résumé : L'automne dernier, la Banque Scotia était en pourparlers pour fusionner éventuellement avec la Banque de Montréal et, en 1998, deux tentatives de fusion ont eu lieu : celle de la Banque Royale avec la Banque de Montréal et celle de la CIBC avec la Banque Toronto-Dominion. Jusqu'à maintenant, le gouvernement fédéral a rejeté toutes les propositions de fusion, évoquant des préoccupations relatives à la concurrence dans ce secteur. Le gouvernement fédéral a accepté la fusion de la Banque Toronto-Dominion avec Canada Trust en 2000 et celle de la Banque Scotia avec la Compagnie Trust National en 1997. Selon la procédure actuelle, les projets de fusion bancaire doivent être examinés par le Bureau de la concurrence et le Bureau du surintendant des institutions financières. La décision finale appartient au ministre des Finances qui se fonde sur des considérations d'intérêt public dont les incidences en termes de coûts et d'avantages pour les consommateurs, particuliers ou propriétaires de PME, et les conséquences pour les régions et sur l'emploi.

Selon les opposants à la fusion, la concurrence est actuellement insuffisante dans ce secteur et autoriser des fusions bancaires ne ferait qu'empirer la situation. Depuis leur disparition, les grandes sociétés de fiducie n'ont pas été remplacées par d'autres concurrents et les banques étrangères ne sont pas des solutions de remplacement viables pour la plupart des PME. Garantir une concurrence accrue dans le secteur bancaire canadien qui est caractérisé par la concentration des entreprises, avant de permettre des fusions bancaires, serait une politique publique responsable.

Selon les partisans à la fusion, la concurrence est suffisante dans le secteur bancaire canadien, mais pour protéger les consommateurs et les PME à long terme, les banques doivent grossir et regrouper leurs ressources afin d'offrir une gamme complète de services bancaires à des prix compétitifs. Une fusion bancaire est simplement une stratégie commerciale et Ottawa ne devrait pas intervenir pour décider de ce que doit être la stratégie commerciale d'une banque. Nombreux sont les pays qui autorisent ces fusions pour renforcer leur secteur bancaire.

Résultats du sondage (n=1 943)



La question de sondage ci-dessous a été envoyée par courriel les 23 et 27 janvier 2003. Au total, on a reçu 1 943 réponses de propriétaires-exploitants d'entreprises indépendantes de toutes les régions du pays et de tous les secteurs d'activités. La marge d'erreur est de plus ou moins 2,2 points de pourcentage, 19 fois sur 20.