

Services de financement  
aux petites et moyennes  
entreprises du Canada  
Rapport de recherche auprès de  
groupes de discussion

RAPPORT FINAL

*remis à la*

Banque de développement du Canada

Juillet 2000



*CE DOCUMENT SE VEUT L'EXPRESSION DES OPINIONS ET COMMENTAIRES FORMULÉS PAR LA MAJORITÉ DES PARTICIPANTS AUX GROUPES DE DISCUSSION MENÉS PAR LE GROUPE ANGUS REID.*

*CETTE RECHERCHE A PERMIS DE RECUEILLIR DE NOMBREUSES RÉFLEXIONS ET DE TIRER PLUSIEURS CONCLUSIONS, MAIS ON NOTERA QUE LES RÉSULTATS SONT DONNÉS À TITRE INDICATIF ET EXPLORATOIRE, ET QU'ILS NE REPOSENT NULLEMENT SUR DES STATISTIQUES. LA RECHERCHE AUPRÈS DE GROUPES DE DISCUSSION EST PAR NATURE D'ORDRE QUALITATIF ET ELLE SUPPOSE UN NOMBRE LIMITÉ DE PARTICIPANTS.*

*LES RÉSULTATS DU SONDAGE CONTENUS DANS CE RAPPORT SONT FONDÉS SUR LES RÉPONSES DE 97 PARTICIPANTS AUX GROUPES DE DISCUSSION RECRUTÉS PAR ÉCHANTILLONNAGE ALÉATOIRE DANS CERTAINS SEGMENTS DU MARCHÉ. ILS NE REPRÉSENTENT PAS L'OPINION DE TOUTES LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES.*

# Table des matières

SOMMAIRE .....	I
Contexte.....	i
Sommaire des résultats .....	ii
Accès au financement depuis cinq ans .....	ii
Comment les PME canadiennes sont servies par les institutions financières : analyse par segment.....	iii
Écarts dans les services de financement .....	iv
Services-conseils.....	v
Affaires électroniques.....	vi
Conclusion.....	vi
INTRODUCTION.....	1
Contexte et objectifs.....	1
Méthodologie .....	3
SOMMAIRE DES RÉSULTATS.....	4
Accès au financement.....	4
Observations générales .....	4
Résultats par segment.....	12
Écarts dans les services de financement .....	20
Écart de taille .....	21
Écart de risque .....	21
Écart de connaissances .....	23
Écart de flexibilité .....	23
Autres commentaires.....	24
Services-conseils.....	24
Commerce électronique.....	26
Soutien de l'État .....	26
Personnel bancaire.....	27
CONCLUSIONS .....	28
ANNEXE 1 GUIDE DE DISCUSSION ET QUESTIONNAIRE .....	30
FINANCEMENT DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES.....	37
ANNEXE 2 PARTICIPANTS ET CRITÈRES DE RECRUTEMENT .....	40
ANNEXE 3 RÉSULTATS DU SONDAGE .....	42

# Sommaire

## Contexte

Le Groupe Angus Reid a été chargé par la Banque de développement du Canada d'évaluer les besoins et les problèmes financiers des petites et moyennes entreprises (PME) au Canada. Il a été mandaté plus précisément pour :

- Mesurer l'évolution de l'accès au financement depuis cinq ans dans différents segments du marché de la PME au Canada : entreprises fondées sur le savoir/exportatrices, jeunes entrepreneurs, micro-entreprises, femmes entrepreneures, autochtones et comptables.
- Comprendre la manière dont les PME canadiennes sont servies par les institutions financières en ce qui a trait aux produits et aux services de financement.
- Comprendre les besoins des PME canadiennes en matière de financement.
- Comprendre l'importance, pour les PME canadiennes, des activités liées à Internet (affaires électroniques, commerce interentreprises, etc.).
- Évaluer les besoins en services-conseils des PME canadiennes.

Les auteurs de l'étude, menée auprès de PME recrutées de Vancouver à St. John's, ont eu recours à plusieurs techniques de recherche qualitative : groupes de discussion, entrevues jumelées et entrevues individuelles en profondeur. De plus, les 97 PME participantes ont répondu à un bref questionnaire avant la tenue des discussions en profondeur afin de faciliter la collecte de points de vue et d'opinions spontanés. Ont été exclues de la recherche les entreprises qui étaient alors clientes de la BDC. L'enquête a été effectuée entre le 5 juin et le 5 juillet 2000.

## Sommaire des résultats

### Accès au financement depuis cinq ans

D'après les commentaires des participants et les résultats de l'enquête, la majeure partie des participants estiment qu'en général, l'accès au financement depuis cinq ans est soit demeuré le même, soit devenu plus difficile. La plupart des PME estiment que l'accès au financement n'est pas devenu plus facile, d'abord pour elles-mêmes, mais aussi pour les entreprises de leur secteur d'activité, pour les entreprises qui présentent un profil semblable au leur (taille, secteur, technologie) et pour les PME en général.

Les participants pour qui l'accès au financement est considéré plus facile aujourd'hui qu'il y a cinq ans sont d'avis que ce changement est attribuable principalement à l'amélioration de la situation financière de leur propre entreprise, à l'amélioration de la conjoncture économique en général ou à la combinaison de ces deux facteurs. Par contre, peu de participants ont indiqué que l'accès au financement était devenu plus facile parce que les institutions financières avaient assoupli leurs conditions de financement ou leur politique de crédit à l'endroit des PME. Bien plus, même avec des questions incitatives, seulement 26 % des participants pour qui l'accès au financement avait été plus facile pour eux ont donné cette raison, contre 51 % des participants qui trouvent plus difficile d'obtenir un prêt commercial parce que les institutions financières ont adopté des politiques de crédit aux PME plus restrictives.

D'après les résultats du questionnaire, ce sont les banques à charte canadiennes qui viennent en tête de liste des établissements de crédit où le financement est plus difficile à obtenir aujourd'hui qu'il y a cinq ans pour les PME. Près de la moitié (47 %) des participants sont d'avis qu'il est un peu plus ou beaucoup plus difficile d'obtenir un prêt commercial aujourd'hui auprès des banques à charte. À titre comparatif, les compagnies d'assurance (23 %), les caisses populaires/coopératives de crédit (17 %), les banques étrangères (14 %), les sociétés de fiducie (14 %) et les sociétés de crédit-bail (5 %) n'entraveraient pas l'accès des PME au financement commercial autant que les banques à charte.

Pour l'avenir, les entreprises considèrent que si l'accès au financement devient plus facile, ce sera simplement attribuable à une conjoncture économique plus favorable, à l'amélioration de leur situation financière, au fait qu'elles savent mieux contourner le système ou à une concurrence accrue des établissements de crédit américains, et non pas parce que les établissements de crédit canadiens auront modifié leur politiques.

## Comment les PME canadiennes sont servies par les institutions financières : analyse par segment

D'après les observations des participants, le service aux PME varierait selon les étapes du cycle de vie de l'entreprise. Par exemple, les entreprises en démarrage estiment qu'il leur est presque impossible d'obtenir un prêt commercial sans donner de garanties personnelles, sans avoir de cosignataires ou sans affecter des immobilisations en garantie. Les entreprises en démarrage doivent établir un bon dossier, qui comprend un historique des ventes et des profits, de même qu'une bonne cote de solvabilité. C'est ainsi qu'elles peuvent se bâtir une crédibilité qui leur permettra d'être traitées avec sérieux lorsqu'elles se présenteront dans une institution financière pour obtenir un crédit à terme. Pour un grand nombre d'entreprises, ce processus dure au moins deux ans.

Lorsque l'entreprise est en croissance, qu'elle a établi sa crédibilité et qu'elle présente de bons résultats, l'accès au financement devient plus facile. À l'autre bout du spectre, les participants s'entendent pratiquement tous pour dire qu'il est plus facile à une PME au stade de maturité d'obtenir un prêt commercial. À ce stade du cycle économique, les institutions financières deviennent plus tolérantes et plus réceptives. Néanmoins, de nombreux participants estiment que des garanties personnelles sont toujours exigées d'elles, à moins d'avoir une réputation bien établie. Les propriétaires-exploitants essaient par tous les moyens d'exclure les garanties personnelles des conventions de prêt.

L'accès au financement varie quelque peu selon le segment de marché :

Les femmes entrepreneures sont d'avis que l'accès au financement, particulièrement pour les entreprises en démarrage, n'est possible seulement (ou surtout) parce qu'il existe des programmes gouvernementaux qui leur sont expressément destinés. Nombre d'entre elles n'auraient pas pu se lancer en affaires sans l'aide de l'État ou sans la signature de leur mari ou d'un associé masculin.

Pour les jeunes entrepreneurs, le principal obstacle au financement est l'absence de biens meubles : pas de biens à offrir en garantie, pas de dossier historique probant ni d'antécédents susceptibles de prouver le bien-fondé de leur demande.

Les micro-entreprises, quant à elles, croient que les institutions financières préfèrent consentir de gros prêts parce qu'ils sont moins coûteux à traiter. Elles ont le sentiment que puisque le montant qu'elles sollicitent est modeste, les institutions financières préfèrent les diriger vers les marges de crédit, les cartes de crédit, les découverts, les prêts personnels et autres produits du même genre. Selon elles, les produits qu'on leur offre ne correspondent pas à leurs besoins et leur reviennent plus cher. Elles estiment

enfin que les entreprises mieux établies présentent moins de risques pour les banques à cause des biens matériels qu'elles peuvent donner en garantie.

Les fabricants ou les grossistes établis/au stade de maturité disent qu'ils ont peu, voire pas, de problèmes à obtenir du financement bancaire en raison de leur taille et de leurs antécédents. Néanmoins, certains d'entre eux estiment qu'il y a des limites au type de financement qu'ils peuvent obtenir. Par exemple, rares sont ceux qui songeraient à demander un crédit pour financer l'exploitation d'un site Web ou des actifs incorporels.

Les entreprises de la nouvelle économie ou les entreprises fondées sur le savoir sont d'avis que les secteurs non traditionnels comme le leur ont besoin de critères de financement entièrement nouveaux. Même les rares directeurs de comptes qui, d'après elles, comprennent un tant soit peu les entreprises fondées sur le savoir hésitent à prendre en garantie des actifs incorporels.

En plus des difficultés qui sont mentionnées ci-dessus et auxquelles se butent les PME, l'accès au financement en milieu rural se double d'un problème d'accès aux services et aux décideurs. Les services, lorsqu'ils existent, sont limités et vont même en diminuant. Les participants déplorent le départ des institutions financières et la centralisation des services dans les grandes villes, souvent à l'extérieur de leur province. La centralisation des services en milieu urbain a même été mentionnée comme un obstacle au financement.

En tant que conseillers des PME, les comptables sondés font une lecture à peu près semblable de l'évolution du financement depuis cinq ans.

En ce qui concerne l'accès au financement, les entreprises autochtones sont à l'image des autres PME. Les entreprises en démarrage sont soumises aux mêmes exigences de la part des institutions financières. Les jeunes entrepreneurs se butent aux mêmes problèmes surtout parce qu'ils n'ont pas encore fait leurs preuves. Mais il existe également des situations propres aux autochtones. Certaines institutions financières hésitent à prêter à des entreprises qui possèdent des actifs « intouchables » dans une réserve, parce qu'ils sont protégés par la *Loi sur les Indiens*. Les entrepreneurs autochtones considèrent que l'accès au financement est également difficile en raison des stéréotypes négatifs dont ils sont l'objet et des problèmes de perception à leur égard.

## Écarts dans les services de financement

Quantitativement et qualitativement, il subsiste des écarts importants au Canada en ce qui concerne le financement des PME. Pour les besoins du présent rapport, nous avons caractérisé ces écarts selon la taille, le risque, la connaissance et la flexibilité.

Les besoins des PME en matière de financement sont souvent modestes, et de nombreux entrepreneurs estiment qu'ils présentent un potentiel trop faible pour intéresser les institutions financières (**taille**).

Faute de garanties suffisantes, les entreprises en démarrage se disent contraintes à utiliser les cartes de crédit et à faire appel aux membres de la famille, aux amis et à d'autres sources pour se lancer en affaires. Pour ce qui est des PME existantes, les institutions s'abstiendront d'en financer la croissance à moins que leur ratio emprunts/capitaux propres ne tombe parfaitement dans la plage établie, peu importe la solidité des autres aspects de leurs états financiers. Les institutions financières ne sont pas enclines à prendre des risques et lorsqu'elles en prennent, leur tolérance est très limitée, en particulier lorsqu'il est question d'actifs incorporels (**risque**).

La perception selon laquelle les institutions financières n'entendent rien aux entreprises fondées sur le savoir ni aux entreprises de la nouvelle économie est largement répandue. En fait, la plupart des entrepreneurs de ce segment n'essaient même pas de demander un financement bancaire : ils financent leur croissance à l'aide d'autres moyens à leur disposition. Cette absence de compréhension est perçue comme un obstacle à leur croissance (**connaissances**).

Les PME ne se sentent pas autorisées à demander des conditions différentes de celles qui leur sont dictées par leur institution financière. Elles en déplorent la rigueur et l'intransigeance en ce qui concerne les formulaires, les formules de calcul et les méthodes d'évaluation du crédit en usage dans les institutions financières (**flexibilité**).

## Services-conseils

D'après les commentaires des participants, les PME font appel aux services-conseils de façon limitée. Cette situation s'expliquerait par la petitesse des budgets, par leur esprit d'entreprise (ils savent comment diriger les destinées de leur entreprise) et par le train-train quotidien (ils n'ont pas le temps de penser aux avantages de la consultation). Les micro-entreprises et les jeunes entrepreneurs sont les moins susceptibles de tous les segments à recourir aux services des experts-conseils, principalement en raison des coûts perçus (ou réels). Les entreprises fondées sur le savoir et les entreprises exportatrices se montrent les plus intéressées aux services-conseils. Les interventions que recherchent ces entreprises couvrent une vaste gamme de conseils (d'ordre technique, en finances, en ressources humaines, etc.).

La plupart des participants seraient très hésitants à prendre conseil auprès des services offerts par les institutions financières, même si ceux-ci étaient dispensés par une entité



indépendante du service de crédit de l'institution. Ils craignent – c'est une crainte fondée sur la perception plutôt que sur l'expérience réelle – que l'information soit transmise à leur directeur de comptes, ce qui pourrait constituer un obstacle à un éventuel financement. Sans compter qu'un bon nombre d'entre eux n'entretiennent pas de bonnes relations avec leur directeur de comptes et ne songeraient pas à demander une recommandation pour un service-conseil en particulier.

## Affaires électroniques

Les PME sont vraiment conscientes de la valeur – et certaines en ont déjà goûté aux avantages – des sites Web et du commerce électronique. Comme la perception selon laquelle les institutions financières ne prêtent pas pour ce type de projet est largement répandue, les PME n'ont d'autre choix que de les développer à l'interne quand le temps et les ressources financières le permettent.

Les programmes gouvernementaux, les sociétés régionales de capital de risque et les programmes de développement sont devenus des sources de financement incontournables pour les PME, soit de manière indépendante, soit en tandem avec des prêts bancaires. Le rôle de l'État est jugé essentiel dans le cas des entreprises en démarrage et des projets de commerce électronique, lesquels sont boudés par les institutions financières.

## Conclusion

De nombreuses PME se disent résolument optimistes face à l'avenir de leur entreprise et à l'obtention de financement commercial. Cet optimisme repose toutefois sur la conviction que leur entreprise et l'économie en général vont se raffermir : elles ne croient pas que les institutions financières vont leur faciliter l'accès au financement et assouplir leurs exigences.

# Introduction

## Contexte et objectifs

Le Groupe Angus Reid a été chargé par la Banque de développement du Canada d'évaluer les besoins et les problèmes financiers des petites et moyennes entreprises (PME) au Canada. Il a été mandaté plus précisément pour :

- Mesurer l'évolution de l'accès au financement depuis cinq ans dans différents segments du marché de la PME au Canada : entreprises fondées sur le savoir/exportatrices, jeunes entrepreneurs, micro-entreprises, femmes entrepreneures, autochtones et comptables.
- Comprendre la manière dont les PME canadiennes sont servies par les institutions financières en ce qui a trait aux produits et aux services de financement.
- Comprendre les besoins des PME canadiennes en matière de financement.
- Comprendre l'importance, pour les PME canadiennes, des activités liées à Internet (affaires électroniques, commerce interentreprises, etc.).
- Évaluer les besoins en services-conseils des PME canadiennes.

Les résultats de cette recherche seront présentés en fonction de quatre « écarts », tels qu'ils sont précisés par la Banque de développement du Canada, à savoir :

### Taille

Il y a écart de taille parce que le coût de préparation et d'évaluation des plans d'affaires ainsi que des propositions de financement et le coût du suivi des progrès de l'entreprise sont à peu près les mêmes pour les petites transactions comme pour les grandes. Dans le cas des petites transactions, le coût de l'évaluation dépasse souvent le rendement susceptible de rapporter aux prêteurs ou investisseurs traditionnels, d'où la non-disponibilité des fonds.

## **Risque**

Il y a écart de risque parce que les institutions prêteuses ne veulent pas consentir certains prêts aux PME, même à des taux d'intérêt tenant compte du risque accru. Les institutions financières ont une tolérance limitée pour le risque et elles n'iront pas au-delà de certains niveaux.

## **Connaissances**

L'écart de connaissances est intimement lié à l'émergence de la « nouvelle économie »; il fait référence à la réticence des prêteurs à financer les entreprises fondées sur le savoir parce qu'elles n'ont pas suffisamment d'actifs corporels à donner en garantie. Dans une économie où l'actif d'une entreprise peut se résumer essentiellement à des logiciels en cours de développement ou aux compétences d'un ingénieur, les méthodes de financement traditionnelles reposant sur des garanties matérielles ne fonctionnent pas. Contrairement à l'écart de risque, qui dépend généralement de l'entreprise, l'écart de connaissances, lui, est davantage imputable au manque de connaissances de la nature des industries en émergence.

## **Flexibilité**

Cet écart provient du refus des prêteurs de consentir un prêt à des conditions plus souples aux entreprises prometteuses. Les prêteurs traditionnels exigent généralement une suite de paiements sur toute la durée du prêt. Ce type de financement peut être accablant pour les entreprises à l'étape de développement d'un produit car elles n'ont pas encore atteint le stade où le produit des ventes est suffisant pour assurer le service de la dette.

## Méthodologie

L'étude faisait appel à plusieurs techniques de recherche qualitative : groupes-témoins, entrevues jumelées, entrevues individuelles en profondeur. En tout, 12 groupes-témoins sélectionnés parmi divers segments du marché de la PME, 22 entrevues jumelées avec des comptables – conseillers auprès de PME – et 14 entrevues téléphoniques en profondeur avec des propriétaires d'entreprises autochtones. Une recherche qualitative auprès des minorités linguistiques a également été incorporée à l'étude : groupe composé d'entrepreneurs anglophones de la région de Montréal, d'une part, et entrevues en profondeur avec des entrepreneurs francophones de la région d'Ottawa, d'autre part. Ont été exclues de la recherche les entreprises qui étaient alors clientes de la BDC.

Outre les discussions en profondeur, d'une durée de 90 minutes chacune, les 97 PME participantes ont répondu à un bref questionnaire avant la tenue des discussions en profondeur afin de faciliter la collecte de points de vue et d'opinions spontanés. On notera que les résultats de l'enquête, qui repose sur un échantillon de 100, sont statistiquement exacts à +/-10 points de pourcentage près, 19 fois sur 20 (dans les segments de marché et les régions d'où provient l'échantillon). En raison de la petitesse de l'échantillon, nous ne présenterons pas d'analyse des sous-groupes par segment de marché ni par région. Les résultats du sondage doivent être pris à titre indicatif et non comme des données absolues.

On trouvera le guide de discussion et le questionnaire à l'annexe 1, le nombre de participants par segment de marché, par lieu et par critères à l'annexe 2 et les résultats du questionnaire à l'annexe 3.

Pour obtenir une représentation adéquate des entreprises en milieu rural, nous avons recruté des participants de localités rurales des environs de Winnipeg et de St. John's. Des personnes issues de diverses communautés ethniques ont également participé aux différentes séances de discussion.

L'enquête a été menée entre le 5 juin et le 5 juillet 2000.

## Sommaire des résultats

Les résultats de la recherche sont décrits en détail dans le corps du rapport tandis que les résultats du sondage sont résumés sous forme de tableaux à l'annexe 3. Des observations générales valant pour tous les segments sondés précèdent les résumés spécifiques à chaque segment. Nous avons incorporé les commentaires exhaustifs des participants afin de montrer l'éventail des opinions obtenues auprès des divers segments.

### Accès au financement

#### Observations générales

#### Résultats globaux

La majeure partie des participants à la recherche estiment qu'en général, l'accès au financement depuis cinq ans est soit demeuré le même, soit devenu plus difficile. La plupart des PME estiment que l'accès au financement n'est pas devenu plus facile, d'abord pour elles-mêmes mais aussi pour les entreprises de leur secteur d'activité, pour les entreprises qui présentent un profil semblable au leur (taille, secteur, technologie) et pour les PME en général.

Ces commentaires trouvent leur écho dans le questionnaire<sup>1</sup> qui leur a été soumis. En effet, 56 % des répondants sont d'avis que ce n'est pas plus facile aujourd'hui qu'il y a cinq ans d'obtenir du financement pour leur propre entreprise (36 % croient même que c'est devenu un peu plus ou beaucoup plus difficile, et 20 % que la situation n'a pas changé). En ce qui concerne leur perception d'autres PME :

- Près des deux cinquièmes (39 %) estiment que, pour les entreprises comme la leur, il est **plus** difficile aujourd'hui qu'il y a cinq ans d'obtenir du financement. Le tiers (36 %) pensent que la situation n'a pas changé.

---

<sup>1</sup> Le lecteur notera que les pourcentages ne tiennent compte que des participants qui ont formulé une opinion. L'échantillon global est limité à un maximum de 97 répondants; les résultats doivent donc être considérés à titre indicatif seulement.

- De même, le tiers (34 %) sont d'avis qu'il est un peu plus ou beaucoup plus difficile aujourd'hui pour les entreprises de leur secteur d'activité d'obtenir du financement. Les deux cinquièmes (41 %) n'ont perçu aucun changement durant cette période.
- Enfin, les deux cinquièmes (39 %) des participants pensent que pour les PME en général, c'est un peu plus ou beaucoup plus difficile d'obtenir du financement aujourd'hui qu'il y a cinq ans. Deux autres cinquièmes (38 %) n'ont noté aucun changement pour ce qui est de l'accès au financement pendant cette période. Moins du quart (23 %) estiment qu'il est plus facile aux PME en général d'obtenir un prêt commercial aujourd'hui qu'il y a cinq ans.
- Seuls 14 % des participants pensent que les prêts aux PME n'intéressent pas les institutions financières.

*« C'est très décourageant... il faut quasiment prouver aux banques qu'on n'a pas besoin d'argent. » (une femme entrepreneure)*

*« Quand on a besoin de leur aide, elles ne veulent pas en donner. » (une entreprise fondée sur le savoir)*

*« Ça ne devient pas plus facile et nous ne croyons pas que ce sera plus facile. » (une femme entrepreneure)*

*« Le directeur de la succursale a changé, et cela nous a rendu les choses extrêmement difficiles, même si nous sommes en affaires depuis de nombreuses années. » (un exportateur)*

*« Elles ne prennent aucun risque. C'est de plus en plus difficile. Les formalités sont de plus en plus nombreuses, tout comme les politiques bancaires. » (une entreprise fondée sur le savoir)*

*« C'est plus difficile car il n'y a plus de décideurs dans notre ville; l'information est envoyée ailleurs et c'est ailleurs que la décision est prise. » (une micro-entreprise)*

*« Ce n'est pas plus facile : les banques ne s'intéressent pas à la PME. » (un jeune entrepreneur)*

*« Les banques veulent plus d'informations, les décisions prennent plus de temps, le directeur de comptes a moins de pouvoir sur les décisions, et les politiques internes des banques ont rendu le processus plus bureaucratique. » (un jeune entrepreneur)*

*« Les banquiers n'ont pas d'imagination; ils ne peuvent pas penser au-delà de leur propre petit horizon. » (une micro-entreprise)*

*« Ce n'est pas différent maintenant : on peut toujours obtenir un prêt si on a des garanties. » (une micro-entreprise)*

Les participants pour qui l'accès au financement est considéré plus facile aujourd'hui qu'il y a cinq ans sont d'avis que ce changement est attribuable principalement à l'amélioration de la situation financière de leur propre entreprise, à l'amélioration de la conjoncture économique en général ou à la combinaison de ces deux facteurs. Par contre, peu de participants ont indiqué que l'accès au financement était devenu plus facile parce que les institutions financières avaient assoupli leurs conditions de crédit ou leur politique de crédit à l'endroit des PME.

Les commentaires des participants exprimés sans l'intervention du sondeur au cours de la discussion de groupe sont confirmés par les résultats du sondage :

- 81 % de ceux qui sont d'avis que le financement est devenu plus facile à obtenir depuis cinq ans attribuent cette situation principalement à l'amélioration de la situation financière de leur entreprise.
- 52 % croient que l'amélioration de l'économie canadienne en général a contribué à rendre l'accès au financement plus facile depuis cinq ans.
- 33 % disent que le fait d'avoir changé d'institution financière leur a facilité l'accès au financement depuis cinq ans.
- 51 % des participants qui disent avoir eu plus de difficulté à obtenir un prêt commercial attribuent cela aux politiques de crédit plus restrictives des institutions financières à l'endroit des PME.
- De même, 51 % de tous les participants sont d'avis que les institutions financières n'ont pas assoupli leurs critères de financement des PME (contre 15 % qui pensent le contraire).

*« C'est plus facile aujourd'hui parce que je suis passé d'une banque à charte à une société de fiducie. » (une micro-entreprise)*

*« C'est plus facile pour moi aujourd'hui parce que je suis en affaires depuis 13 ans. » (une femme entrepreneure)*

*« Mes rentrées de fonds et mes bénéfices non répartis se sont améliorés, et c'est pour ça que c'est plus facile pour moi. J'ai un meilleur dossier. » (un jeune entrepreneur)*

*« L'économie s'est améliorée et les affaires sont bonnes. » (un exportateur)*

*« C'est plus facile parce que la PME est à la mode aujourd'hui. » (un jeune entrepreneur)*

*« La publicité des banques essaie de faire croire que c'est plus facile pour les PME mais selon moi, c'est de la poudre aux yeux. » (une entreprise fondée sur le savoir)*

*« Les entreprises deviennent plus futées; elles font leur recherche; les règles n'ont pas changé mais les entreprises ont appris à mieux composer avec le système. » (une micro-entreprise)*

Pour l'avenir, les entreprises considèrent que si l'accès au financement devient plus facile, ce sera simplement attribuable à une meilleure conjoncture économique, à l'amélioration de leur propre situation financière, au fait qu'elles savent mieux contourner le système ou à une concurrence accrue des établissements de crédit américains.

Certains entrepreneurs se disent toutefois préoccupés face à l'avenir :

- (1) à cause des fusions qui ont cours au sein de l'industrie bancaire canadienne. Ils pensent que ce sont les gros emprunteurs qui profiteront de la concentration des capitaux dans un petit nombre d'institutions financières.
- (2) à cause des objectifs de profit élevés auxquels seraient astreints les directeurs de comptes et les institutions prêteuses en général, d'où une plus grande réticence à prendre des risques.
- (3) à cause du parti-pris stratégique pour les prêts internationaux (afin de concurrencer les institutions étrangères), d'où un désintérêt pour les marchés nationaux.

*« Il y aura plus de concurrence de la part des compagnies d'assurance, des banques virtuelles et particulièrement des prêteurs américains. » (une micro-entreprise)*

*« Plus les banques sont grosses, plus leurs yeux sont rivés sur les résultats. Et elles vont devenir plus grosses, ce qui va compliquer la vie des PME. » (un jeune entrepreneur)*



*« L'avenir s'annonce très morne avec toutes ces fusions. Les petits profits et les petits prêts vont devenir un embêtement plus qu'autre chose. » (une femme entrepreneure)*

### **Le cycle de vie de l'entreprise**

D'après les observations des participants, le service aux PME varierait selon les stades du cycle de vie de l'entreprise. Par exemple, les entreprises en démarrage estiment qu'il leur est presque impossible d'obtenir un prêt commercial sans donner de garanties personnelles, sans avoir de cosignataires ou sans donner des immobilisations en garantie. Les entreprises en démarrage doivent établir un bon dossier, qui comprend un historique des ventes et des profits, de même qu'une bonne cote de solvabilité. C'est ainsi qu'elles peuvent se bâtir une crédibilité qui leur permettra d'être traitées avec sérieux lorsqu'elles se présenteront dans une institution financière pour obtenir un crédit à terme. Pour un grand nombre d'entreprises, ce processus dure au moins deux ans.

Lorsque l'entreprise est en croissance, qu'elle a établi sa crédibilité et qu'elle présente de bons résultats, l'accès au financement deviendrait plus facile. L'obtention d'un prêt est pour elle conditionnelle à la performance, aux immobilisations à donner en garantie et aux garanties personnelles. De plus, l'entreprise en croissance ne compte pas tellement sur le soutien des banques lorsqu'il s'agit de financer des actifs incorporels, à moins d'offrir des biens matériels en garantie.

À l'autre bout du spectre, les participants s'entendent pratiquement tous pour dire qu'il est plus facile à une PME au stade de maturité d'obtenir un prêt commercial. À ce stade du cycle économique, les institutions financières deviennent plus tolérantes et plus réceptives. Néanmoins, de nombreux participants estiment que des garanties personnelles sont toujours exigées d'elles, à moins d'avoir une réputation bien établie. Les propriétaires-exploitants essaient par tous les moyens d'exclure les garanties personnelles des conventions de prêt.

Encore une fois, les résultats du questionnaire confirment les commentaires formulés par les participants aux groupes de discussion :

- 69 % des participants sont en désaccord (33 % fortement et 36 % un peu) avec l'affirmation selon laquelle c'est facile pour une entreprise en démarrage d'obtenir un prêt commercial.

*« Quand nous avons commencé, il nous a fallu des cosignataires. » (un jeune entrepreneur)*

*« Ils préféreraient vous donner des cartes de crédit plutôt qu'une marge de crédit. » (un jeune entrepreneur)*

*« J'ai dû demander de l'argent à ma famille. » (une femme entrepreneure)*

*« J'ai dû encaisser des REER pour lancer mon entreprise. » (une femme entrepreneure)*

- Durant les discussions de groupe, on a mentionné que pour certaines entreprises en croissance, il est un peu plus facile d'obtenir du financement, tandis que dans les résultats du questionnaire, 61 % des participants sont d'avis contraire.

*« J'ai donné ma maison en garantie plusieurs fois. » (un exportateur)*

*« 25 années en affaires, et mes prêts sont encore garantis par ma garantie personnelle. » (un exportateur)*

- Seuls 17 % des participants sont (pas fortement) en désaccord avec l'énoncé selon lequel c'est facile pour une PME en pleine maturité d'obtenir un prêt commercial.

*« C'est plus facile parce que je suis en affaires depuis un bon moment et que je possède plus de biens maintenant. » (une micro-entreprise)*

*« Maintenant que je n'ai pas besoin d'argent, elles ne demanderaient pas mieux que de m'en prêter. » (une femme entrepreneure)*

Peu de participants, tous segments confondus, sont d'avis que les institutions financières sont intéressées :

- à prêter aux entreprises de la nouvelle économie (17 % sont de cet avis);
- à prêter aux entreprises qui ont peu ou à peu près pas de garanties à offrir en garantie (3 % sont de cet avis);
- à offrir du financement à long terme (22 % sont de cet avis).

### **Les établissements de crédit**

Après une mise en contexte, le sondeur a demandé aux participants avec quel type d'institution financière ils font affaire pour leurs besoins financiers principaux et pour leurs besoins secondaires.

- 80 % des participants ont répondu que leur principale institution financière est une banque à charte canadienne. Pratiquement tous les participants ont recours aux banques à charte pour leurs besoins principaux et leurs besoins secondaires.

- 10 % ont indiqué que leur principale institution financière est une société de fiducie et 23 % que leur fournisseur secondaire de services financiers est une société de fiducie.
- 7 % ont une caisse populaire ou une coopérative de crédit comme principale institution financière, et 18 % en ont une comme institution secondaire.
- Aucun des participants n'utilise les services de sociétés de crédit-bail comme principal fournisseur de services financiers, mais 23 % y ont recours comme fournisseur secondaire.
- De même, aucun des participants n'utilise une compagnie d'assurance comme principal fournisseur de services financiers, contre 8 % qui l'utilisent comme fournisseur secondaire.

Quant aux types d'établissements de crédit qui rendent l'accès au financement des PME plus difficile aujourd'hui qu'il y a cinq ans, le questionnaire révèle que :

- les banques à charte du Canada viennent en tête de liste, près de la moitié des participants (47 %) estimant qu'avec les banques à charte, c'est un peu ou beaucoup plus difficile maintenant;
- les compagnies d'assurance (23 %) viennent au deuxième rang, loin derrière les banques à charte;
- les caisses populaires et les coopératives de crédit (17 %), les banques étrangères (14 %), les sociétés de fiducie (14 %) et les sociétés de crédit-bail (5 %) feraient obstacle à l'accès au crédit commercial à un degré bien moindre.

Au cours des discussions, les participants ont confirmé avoir dû chercher des solutions de rechange aux banques à charte pour financer le démarrage ou la croissance de leur entreprise. Sur le plan régional, la plupart ont mentionné les coopératives de crédit à Winnipeg, les caisses populaires au Québec, Canada Trust à Terre-Neuve, les sociétés de crédit-bail (d'un bout à l'autre du pays, tous segments confondus) et les sociétés de fiducie à Toronto (principalement Canada Trust). Certains ont mentionné les banques étrangères ou les banques régies par l'Annexe II (dans l'Ouest) comme autres sources de financement.

Selon les entreprises fondées sur le savoir et les jeunes entrepreneurs, le capital de risque serait une des rares options de financement à leur disposition, en raison de la nature de leur entreprise et de l'ampleur de leurs projets (peu de biens matériels). Dans

le secteur manufacturier, nombreux sont ceux qui ont recours aux fournisseurs pour assurer leur financement. Argent personnel ou familial et investisseurs dits providentiels figurent aussi au nombre des solutions de rechange, particulièrement au stade de démarrage.

La concurrence de plus en plus vive au sein de l'industrie bancaire, surtout en provenance des États-Unis (où l'accès au financement serait moins problématique qu'au Canada), a été mentionnée, même si aucun des participants n'a cherché jusqu'ici à obtenir du financement outre-frontière. Wells Fargo, MBNA et Citibank auraient déjà fait des incursions dans le marché canadien. En général, les participants ont estimé que l'avenir du financement pour les PME sera plus favorable s'il y a plus de concurrence entre les banques et si de nouveaux joueurs investissent le marché canadien.

Certains, toutefois, abandonnent simplement :

*« J'en ai assez d'attendre et de quémander, j'utilise mon argent personnel. »  
(un jeune entrepreneur)*

*« Je ne m'essaie même plus. » (une micro-entreprise)*

*« Les banques ne vont pas financer mes projets. Je vais chercher du capital de risque pour assurer ma croissance. » (une entreprise fondée sur le savoir)*

Par contre, les PME doivent souvent faire preuve d'imagination et de souplesse pour contourner le système : par exemple, elles empruntent régulièrement des petites sommes pour de courtes périodes pour financer leurs projets à la pièce.

## Résultats par segment

### **Les femmes entrepreneures**

Les participantes ont indiqué que l'accès au financement, particulièrement au stade de démarrage, est possible seulement (ou principalement) en raison de l'existence de certains programmes gouvernementaux. Un grand nombre d'entre elles n'auraient pas pu se lancer en affaires sans l'aide de l'État.

*« C'est pour ainsi dire la seule façon pour les femmes de lancer leur propre entreprise. »*

*« À cause des programmes gouvernementaux, les banques sont un peu plus accessibles, mais ça ne rend pas les choses plus faciles. »*

Les femmes estiment que leurs projets sont tout aussi importants et présentent autant de potentiel que ceux des entreprises dont le propriétaire-exploitant est un homme. En plus des problèmes normalement liés à l'accès au financement des PME, les femmes font face à d'autres difficultés du fait que leur situation financière personnelle est souvent plus précaire (moins de capitaux propres ou de biens meubles) que celle des hommes.

*« Si vous obtenez une offre, saisissez-la et taisez-vous. C'est l'attitude générale. »*

Souvent, on leur demande d'amener un cosignataire (le mari, l'ex-mari, un associé masculin).

*« C'est vraiment une question de sexe : c'est une affaire de femme. »*

*« J'ai dû faire signer par mon ex-mari ma demande de prêt de démarrage puis d'autres demandes par la suite. »*

Certaines ont mentionné que des institutions financières avaient refusé leur demande de prêt commercial, même contre des garanties personnelles, mais qu'elles leur accorderaient le même montant pour le même projet sous forme de prêt personnel.

Selon elles, les sociétés de fiducie seraient plus souples que les banques à l'égard des femmes. Les fournisseurs, par l'entremise du crédit-bail, sont eux aussi plus enclins que les banques à prendre des risques (même si la plupart du temps, cela impliquerait un actif). Certaines femmes ont eu recours au crédit-bail après que leur demande de prêt eut été refusée par une banque.

## **Les jeunes entrepreneurs**

On a dit auparavant que le principal obstacle au financement des jeunes entrepreneurs est l'absence de biens meubles : c'est-à-dire qu'ils n'ont ni garanties à offrir, ni expérience professionnelle, ni historique pouvant prouver le bien-fondé de leur demande. Tout ce qu'ils possèdent actuellement, ce sont des « idées ».

*« Il faut de l'argent pour obtenir de l'argent. »*

*« On m'a suggéré d'utiliser mes REER. Comment le pourrais-je puisque je n'ai que 25 ans ? Ça rend les choses plus difficiles pour nous d'obtenir un prêt. Je n'ai pas de maison non plus. »*

Les jeunes entrepreneurs n'ont pas d'expérience professionnelle qui permettrait de juger de leur performance, et cela est perçu comme plus problématique encore que leur âge. Ils ont besoin d'un cosignataire, surtout au stade de démarrage, et ce n'est pas toujours apprécié.

*« Ils m'ont demandé pourquoi je ne demandais pas à mon père : moi, c'est moi, et avant que je m'adresse à mon père pour mon financement, les poules auront des dents. »*

Les jeunes entrepreneurs croient que les octrois, les subventions et les crédits d'impôt sont nécessaires pour lancer une entreprise et même là, ils disent avoir du mal à obtenir un prêt commercial.

*« La Loi sur les prêts aux petites entreprises<sup>2</sup> est à peu près le seul moyen d'obtenir un prêt, et pour la portion non garantie, ils demandent même des garanties. »*

Pour certains jeunes entrepreneurs, c'est trop de difficultés que d'essayer d'obtenir un emprunt bancaire. Leur financement se fait au moyen de cartes de crédit personnelles. D'autres ont envisagé d'autres options : établissements de crédit américains, capital de risque, investisseur providentiel, famille).

---

<sup>2</sup> Les participants ont parlé de la LPPE tout au long des discussions, alors qu'il s'agit en fait de la LFPEC (Loi sur le financement des petites entreprises au Canada). Par souci d'exactitude, nous conserverons l'acronyme "LPPE" dans les citations, mais dans le corps du texte, nous utiliserons l'acronyme "LFPEC".

Enfin, à l'exemple des micro-entreprises, ils considèrent qu'il y a un très grand écart sur le marché entre le financement assuré par des moyens personnels ou privés (entre 15 000 \$ et 20 000 \$) et ce que les investisseurs en capital de risque peuvent offrir (des millions de dollars).

### **Les micro-entreprises**

Les micro-entreprises disent avoir du mal à obtenir du crédit. Elles estiment que les institutions financières préfèrent consentir de gros prêts parce qu'ils sont moins coûteux à administrer. Elles ont le sentiment que puisque le montant qu'elles sollicitent est modeste, les institutions financières préfèrent les diriger vers les marges de crédit, les cartes de crédit, les découverts, les prêts personnels et autres produits du même genre. Selon elles, les produits qu'on leur offre ne correspondent pas à leurs besoins et leur reviennent plus cher. Elles estiment qu'elles ne font pas assez de profits pour intéresser les institutions prêteuses. Selon elles, les banques préfèrent les entreprises mieux établies, qui présentent moins de risques et qui ont des biens matériels à donner en garantie.

*« Même si les banques réservent des fonds pour les PME, il reste qu'elles appliquent les mêmes critères. »*

Les micro-entreprises croient qu'il est plus difficile d'emprunter aujourd'hui qu'il y a cinq ans à cause de l'offre limitée de fonds mis à la disposition des entreprises en démarrage et des micro-entreprises, qui sont de plus en plus nombreuses. C'est pour cette raison que les banques continuent de demander des biens meubles en garantie d'un prêt ou encore des mises de fonds importantes à l'achat d'équipement.

*« J'ai acheté de l'équipement – mais j'ai d'abord dû déboursier 50 % du prix pour obtenir un prêt LPPE. »*

Les microentreprises voient l'avenir limité quant à leur capacité d'obtenir des emprunts à terme. Autrement dit, elles ne pensent pas que l'accès au financement deviendra plus facile pour elles. Il faudra, selon elles, se constituer un patrimoine commercial et personnel avant de pouvoir obtenir un prêt.

*« Dans deux ans, après dix années en affaires, j'espère pouvoir obtenir un prêt à terme, mais contre une garantie personnelle, évidemment. »*

### **Les exportateurs – Fabricants et grossistes**

Les fabricants ou les grossistes établis/au stade de maturité constituent le segment qui, sauf quelques rares exceptions, n'auraient pas de problèmes à obtenir du financement bancaire en raison de leur taille, de leurs antécédents et de leur croissance.

*« En démarrant mon entreprise, je n'ai rien pu obtenir. Treize ans plus tard, je n'ai plus besoin de donner de garanties personnelles. »*

*« C'est plus facile parce que nous sommes en affaires depuis 20 ans : les banques sont moins exigeantes en ce qui concerne les garanties personnelles. »*

Selon eux, la fidélité à une institution et la durée de la relation avec un directeur de comptes sont deux facteurs qui facilitent l'accès au financement. Toutefois, même au sein de ce groupe, on estime qu'il existe des limites à l'obtention de crédit. Par exemple, les participants de ce segment pensent que si leur demande est refusée par une banque à charte, il y a des chances que toutes les autres banques leur opposent aussi un refus. De même, les exportateurs ont indiqué qu'ils ne penseraient même pas à demander un crédit pour financer l'exploitation d'un site Web ou d'autres biens incorporels.

Chez ces entreprises en pleine maturité et bien établies, la recherche d'un prêt est perçue comme une activité trop longue et trop coûteuse, et c'est ce qui explique pourquoi beaucoup de projets ne se rendent pas à l'étape de la demande de prêt. Souvent, elles recourent à l'autofinancement à même leur fonds de roulement (particulièrement si le prêt est inférieur à 250 000 \$).

Le financement de la croissance est une question cruciale soulevée par les exportateurs. Les entreprises à croissance rapide sont financées essentiellement à partir des bénéfices non répartis, des placements privés et personnels, des distributeurs, des clients qui achètent moyennant un engagement à long terme, des fournisseurs et des fabricants. Les banques, selon les participants, sont méfiantes face aux entreprises à croissance rapide.

### **Les entreprises fondées sur le savoir**

Les entreprises de la nouvelle économie ou les entreprises fondées sur le savoir ont fait part d'une expérience différente lors des discussions en groupe. Elles sont d'avis que les secteurs non traditionnels comme le leur ont besoin de critères de financement entièrement nouveaux. Les institutions financières sont réticentes à prendre en garantie des biens incorporels.

Ces entreprises reconnaissent que leur expertise n'est pas quantifiable, que leur production est intangible, que leurs processus sont immatériels (on a affaire à du savoir-faire et non à des outils) et que leur équipement devient vite désuet. Ce sont tous des facteurs qui représentent des obstacles à l'obtention d'un emprunt auprès des prêteurs traditionnels. Le défi de ce groupe consiste à trouver des biens matériels pour étayer leur demande d'emprunt.



Les entreprises fondées sur le savoir se sentent incomprises des banques : leur croissance serait trop rapide à leurs yeux. Selon elles, les institutions n'ont pas de personnel suffisamment formé pour comprendre les besoins de leur secteur d'activité. Elles estiment n'avoir qu'un accès limité au financement des projets liés au commerce électronique, à la R.-D. et à l'innovation. À leur avis, les banques canadiennes hésiteraient à s'impliquer dans la nouvelle économie, tandis que les institutions financières américaines seraient beaucoup plus ouvertes à l'idée de leur consentir des prêts.

Tant que les banques à charte canadiennes ne se seront pas montrées mieux disposées à financer les entreprises fondées sur le savoir, celles-ci chercheront des sources de financement ailleurs (capital de risque et capitaux privés notamment). Toutefois, de nombreuses entreprises fondées sur le savoir mettent leur espoir dans le fait que les banques sont en train de mettre sur pied des unités spéciales pour répondre aux besoins de ces entreprises.

### **Le milieu rural**

Pour les entreprises en milieu rural, l'accès au financement est essentiellement un problème d'accès aux services et aux décideurs. À Winnipeg, par exemple, l'accès au crédit serait beaucoup plus difficile aujourd'hui qu'il y a cinq ans, du simple fait que les services ont été déplacés ailleurs et que les directeurs de comptes ne connaissent ni l'entreprise, ni la région, ni même l'industrie.

*« Des succursales ont été fermées, des personnes bien informées ont été mutées, et les employés des succursales centralisées ne connaissent pas la clientèle du monde rural. »*

La situation à St. John's est très semblable, les services ayant été centralisés à Halifax. Il n'y a pas de services en milieu rural, et quand il y en a, ils sont très limités. Dans certaines localités, on constate que les services financiers ont tendance à être centralisés dans les grandes villes, souvent hors de la province (Toronto pour l'Ouest, Halifax pour l'Est). Même dans des villes comme Ottawa, on déplore la centralisation vers Toronto. À Montréal et à Vancouver, les PME trouvent que la situation a empiré en raison de la fermeture de succursales, ce qui restreint la disponibilité des fonds.

À cause des fermetures de succursales et du déplacement des services de crédit commercial vers des grands centres de décision, les entrepreneurs doivent trouver des solutions de remplacement. Pour les participants de Winnipeg, les coopératives de crédit constituent la principale option, et à St. John's, ce sont les sociétés de fiducie.

La situation a évidemment des effets sur les coûts de financement là où les PME représentent un marché captif.

*« On prend ce qui est offert. »*

Toronto est perçue comme beaucoup plus privilégiée que d'autres régions. On y trouve plus de succursales; c'est un centre de décision et c'est là que sont les experts. Cette perception est confirmée par des comptables de Toronto pour qui il semble que l'accès au financement s'est amélioré (principalement en raison de la conjoncture économique).

### **Les comptables**

En tant que conseillers des PME, les comptables sont bien placés pour mesurer l'évolution de l'accès au financement. En général, leur évaluation ne diffère pas de celle des PME.

Selon eux, il y a eu peu, voire pas de changements dans l'accès au financement des PME. Les conditions de crédit ne sont pas plus faciles aujourd'hui qu'il y a cinq ans. Les entreprises doivent toujours satisfaire aux ratios d'endettement, qui n'ont pas changé. Les banques demandent toujours des accords de sûreté générale et des garanties personnelles.

*« Même après 20 ans de fidélité à la même banque, ils ne me prêteraient même pas un sou à moins de donner la maison en garantie. »*

D'après les comptables, la durée de la relation bancaire est aussi un facteur qui agit en faveur de l'emprunteur. Les entreprises en démarrage, par exemple, n'obtiendront pas de prêt à moins d'avoir été en affaires pendant au moins deux ans. Et les banques utilisent les prêts LFPEC pour limiter leur exposition aux risques.

*« S'il n'y avait pas eu la LPPE, les banques ne traiteraient même pas la demande, particulièrement au stade de démarrage. »*

Les comptables sont d'avis que les formalités et la paperasse auxquelles il faut s'astreindre pour demander un prêt LFPEC ajoutent aux frais de l'entreprise. Néanmoins, il existe plusieurs autres programmes gouvernementaux destinés à financer les exportations, la R.-D. et les études de marché. Les PME doivent s'en remettre presque exclusivement à ces programmes pour obtenir un crédit et développer leur entreprise.

D'après les comptables, la situation a empiré à certains égards pour les PME car il y a de nouveaux obstacles à l'obtention d'un emprunt :

- les frais de dossiers ont énormément augmenté;

- une bonne présentation ou un bon plan d'affaires sont devenus un strict minimum;
- le processus nécessite beaucoup de temps;
- les formalités administratives sont importantes (même « déconcertantes »).

Souvent, les entrepreneurs doivent engager leur comptable pour participer aux démarches (en assistant par exemple à la rencontre avec le banquier) ou pour fournir la paperasse nécessaire au suivi du prêt.

### **Les autochtones**

D'après les commentaires exprimés, en ce qui concerne l'accès au financement, les entreprises autochtones sont à l'image des autres PME. Les entreprises en démarrage sont soumises aux mêmes exigences de la part des institutions financières. Les jeunes entrepreneurs se butent aux mêmes problèmes, surtout parce qu'ils n'ont pas encore fait leurs preuves.

*« Les jeunes en général n'y parviennent pas car ils n'ont pas les garanties nécessaires. Il nous faut un meilleur accès au capital de démarrage, à la gestion, au mentorat et à la formation. »*

Il y a également des problèmes de financement propres à certaines industries. Parmi les propriétaires interviewés, le financement constituait un problème pour les entreprises axées sur le tourisme et les technologies de l'information. Ces dernières se sont plaintes du plafonnement du financement pour leurs créditeurs et des garanties demandées par les banques sous forme de produits plutôt que de services.

*« Dans le secteur de la haute technologie, nous évoluons beaucoup plus rapidement que les banques. Nous avons besoin de beaucoup de financement, et vite. Les banques ne comprennent pas que les entreprises de notre secteur n'ont pas d'actif important pour garantir les marges de crédit mais qu'elles ont de gros comptes débiteurs. Par conséquent, nos marges de crédit se vident rapidement et les banques plafonnent la limite de crédit même si l'entreprise est en pleine croissance. »*

Il existe également des situations propres aux autochtones. Certaines institutions financières hésitent à prêter à des entreprises qui possèdent des actifs (propriété foncière, bâtiments) dans une réserve parce que ceux-ci ne peuvent être saisis en cas de défaut de paiement (*Loi sur les Indiens*). Il y a en plus un problème de perception :

*« Les autochtones en général n'ont pas la cote auprès des banques. »*

*« À cause des stéréotypes sociaux, nous n'obtenons pas les mêmes occasions d'affaires que les non-autochtones. »*

Les entreprises ont accès aux subventions et aux prêts spéciaux de l'État. Cette source de financement est peut-être utile à certains, mais les frais et les formalités liés à l'obtention de financement sont devenus un obstacle.

*« Il faut avoir du financement pour être admissible aux subventions, ce qui complique les choses car c'est difficile d'obtenir du financement.*

*« Il faut de l'aide pour remplir les demandes de subvention et de crédit à la formation pour les autochtones. »*

Les autochtones n'utilisent pas ces prêts et subventions pour financer leur entreprise. Ils ont plutôt tendance à y recourir pour leurs projets spéciaux.

Aussi de nombreux entrepreneurs autochtones ont-ils recours à d'autres sources (les prêteurs personnels, notamment) pour financer leur entreprise, puisque les banques ne sont pas enclines à prendre les risques qu'il faut pour prêter de l'argent à une nouvelle entreprise.

À l'instar des entreprises établies, les PME autochtones en pleine maturité trouvent qu'il est plus facile d'obtenir un prêt. Avec le temps, les propriétaires ont bâti des relations d'affaires avec leur directeur de comptes ou leur institution financière et ils ont réussi à gagner la confiance de cette dernière en développant une entreprise stable et rentable. La connaissance et l'expérience des critères de financement de la banque ont contribué pour beaucoup à faciliter l'accès au financement des PME.

### **Les minorités linguistiques**

D'autres entrevues ont été menées auprès d'entrepreneurs issus d'une minorité linguistique : entrepreneurs anglophones de Montréal et entrepreneurs francophones de la région d'Ottawa. D'après les discussions et les interviews réalisées, nous ne constatons aucune différence notable entre leurs évaluations, leurs attentes ou leurs besoins et ceux qui sont exprimés par les autres participants.

## Écarts dans les services de financement

Quantitativement et qualitativement, il subsiste des écarts importants au Canada en ce qui concerne le financement des PME. Pour les besoins du présent rapport, nous avons caractérisé ces écarts selon la taille, le risque, la connaissance et la flexibilité.

- Les besoins des PME en matière de financement sont souvent modestes, et de nombreux entrepreneurs estiment qu'ils présentent un potentiel trop faible pour intéresser les institutions financières (**taille**).
- Faute de garanties suffisantes, les entreprises en démarrage se disent contraintes à utiliser les cartes de crédit et à faire appel aux membres de la famille, aux amis et à d'autres sources pour se lancer en affaires. Pour les PME existantes, les institutions s'abstiendront de financer la croissance, à moins que leur ratio emprunts/capitaux propres ne tombe parfaitement dans la plage établie, peu importe la solidité des autres aspects de leurs états financiers. Les institutions financières ne sont pas enclines à prendre des risques, et lorsqu'elles en prennent, leur tolérance est très limitée, particulièrement lorsqu'il est question de biens incorporels (**risque**).
- La perception selon laquelle les institutions financières n'entendent rien aux entreprises fondées sur le savoir ni aux entreprises de la nouvelle économie est largement répandue. En fait, la plupart des entrepreneurs de ce segment n'essaient même pas de demander un financement bancaire : ils financent leur croissance à l'aide d'autres moyens à leur disposition. Cette absence de compréhension est perçue comme un obstacle à leur croissance (**connaissances**).
- Les PME ne se sentent pas autorisées à demander des conditions différentes de celles qui leur sont dictées par leur institution financière. Elles déplorent sa rigueur et son intransigeance en ce qui concerne les formulaires, les formules de calcul et les méthodes d'évaluation du crédit par points en usage dans les institutions financières (**flexibilité**).

Les sections qui suivent expliquent les commentaires relatifs à chacun des écarts<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Le lecteur trouvera la définition des écarts dans l'introduction du présent rapport.

## Écart de taille

Tous les répondants (entrepreneurs et comptables) font consensus : les banques préfèrent nettement les gros prêts. Selon eux, les petits prêts ne les intéressent pas : soit qu'elles rejettent carrément la demande, soit qu'elles offrent du financement par voie de cartes de crédit, de prêts personnels ou de marges de crédit qui coûtent moins cher, selon eux, à administrer.

*« À moins de 100 000 \$ (et ce sera bientôt 250 000 \$), ça ne les intéresse pas. Elles vous offrent plutôt une carte de crédit. Vous savez, c'est difficile de financer une entreprise avec une carte de crédit. » (un comptable)*

Les jeunes entrepreneurs, les femmes entrepreneures et les micro-entreprises seraient plus touchés que les autres.

*« Pour un prêt de 10 000 à 20 000 \$, elles vous demanderont des taux exorbitants et toutes les garanties qu'elles pourront vous soutirer. » (une micro-entreprise)*

Certaines PME se sont débrouillées en renouvelant régulièrement un modeste prêt (carte de crédit, prêt personnel) pour financer leurs projets. Par ailleurs, l'avènement des banques américaines au Canada avec leurs cartes de crédit d'entreprise (Wells Fargo, MBNA, Citibank) est perçu par ce groupe d'entrepreneurs comme une option raisonnable.

En résumé, les entrepreneurs qui ont des besoins plus modestes trouveraient leur financement dans les fonds privés, les programmes gouvernementaux, les fournisseurs ou certains produits financiers (carte de crédit ou marge de crédit), qui ne sont pas toujours adaptés à leurs besoins.

## Écart de risque

D'après les commentaires formulés par la majeure partie des participants, les institutions financières sont très peu disposées à prendre des risques. Au-delà du prêt au taux préférentiel majoré de 3 %, elles ne semblent pas être intéressées à consentir de crédit. C'est là que les sociétés de crédit-bail deviennent une option intéressante, mais « à quel prix ? », a-t-on fait remarquer dans les discussions de groupe.

*« Les banques n'ont pas le goût du risque; elles envoient des cartes de crédit aux PME, ce qui signifie que vous financez votre entreprise à 18 %. » (un comptable)*

Tous segments et toutes villes confondus, les participants estiment que les banques :

- exigent des garanties personnelles ou autres (perçues comme excessives);
- se sont données des directives sur le risque et que les entreprises qui ne répondent pas aux critères n'obtiendront pas de prêt;
- demandent parfois des garanties au-delà de 100 % du montant du prêt.

D'après les PME, sans biens matériels les chances sont extrêmement minces d'obtenir du financement.

*« Elles ne jetteraient même pas un coup d'œil à mon projet de commerce électronique parce que ce n'est pas un bien matériel. » (un jeune entrepreneur)*

Les participants sont également d'avis qu'il est presque impossible d'obtenir un prêt à terme sur cinq ans.

*« Pour le court terme, pas de problème; pour le long terme, elles disent vite non. » (un exportateur/une entreprise fondée sur le savoir)*

*« Elles seraient disposées à augmenter la marge de crédit ou toute autre dette à court terme mais elles n'iraient pas jusqu'à financer du long terme. » (un exportateur/une entreprise fondée sur le savoir)*

*« Elles n'accepteraient pas de consentir un prêt à demande. » (un comptable)*

À leurs yeux, les solutions de rechange sont limitées en ce qui concerne la disposition à prendre des risques. Par exemple, lorsqu'il existe un programme gouvernemental, les banques sont mieux disposées, mais leurs critères de crédit ne semblent pas s'assouplir pour autant. Si un entrepreneur désire obtenir du financement, il lui faudra également considérer les octrois ou subventions, le crédit-bail, le partenariat, le capital de risque, les banques américaines, l'argent de source privée, les fournisseurs et le financement reposant sur l'actif. Les banques sont mentionnées en dernier, lorsqu'elles le sont.

En résumé, les PME sont conscientes du fait qu'elles peuvent présenter un risque financier plus important que les entreprises établies. Mais même avec une majoration du taux pour tenir compte du risque, les PME savent qu'elles n'obtiendront pas forcément le financement dont elles ont besoin car les banques ne financent pas la croissance, l'actif liquide ou les biens incorporels (sans offrir de biens matériels en garantie).

*« Je voulais un prêt à terme; on m'a offert une carte de crédit et une marge de crédit que j'ai dû garantir par des biens personnels et en plus, on m'a demandé le taux préférentiel majoré de 3 % pour le risque. » (une femme entrepreneure)*

## Écart de connaissances

La très grande majorité des entreprises fondées sur le savoir s'estiment mal comprises des institutions financières et ne pensent pas que celles-ci pourraient un jour s'intéresser à la nouvelle économie. À leur avis, leurs employés ne sont pas aptes à comprendre l'industrie, si bien qu'elles ne peuvent pas suivre le rythme accéléré de leur développement.

De plus, les entreprises fondées sur le savoir et leurs projets (p. ex. le commerce électronique ou les sites Web) constituent des biens incorporels et, de ce fait, ces entreprises ne peuvent pas offrir d'argent comptant ni d'équipement en garantie d'un emprunt.

Enfin, les institutions n'auraient pas la flexibilité voulue pour tenir compte des biens incorporels dans leurs ratios.

La situation des micro-entreprises, des femmes entrepreneures et des jeunes entrepreneurs, déjà difficile, devient plus ardue lorsqu'elles évoluent dans le domaine du savoir.

*« Elles ne vous prêteraient même pas d'argent si on leur donne des biens matériels en garantie, alors comment en prêteraient-elles si on leur donne le savoir en garantie ? » (une micro-entreprise)*

Globalement, il est très difficile d'obtenir du financement pour des biens incorporels et les solutions de rechange sont peu nombreuses : autofinancement, investisseurs privés, nouveaux associés ou capital de risque (ceci, pense-t-on, a en plus l'avantage de les mettre en contact avec un réseau d'experts et de relations).

## Écart de flexibilité

En général, les répondants estiment que leur banque peut se montrer conciliante lorsqu'ils sont aux prises avec des problèmes financiers, dans la mesure où ceux-ci n'arrivent pas par surprise. Cette souplesse semble varier selon la qualité et l'étroitesse de la relation entre l'agent de crédit et l'entreprise.

Les PME estiment cependant que leur institution financière manque de flexibilité dans les cas suivants :

- Bien souvent, les PME n'obtiennent pas le produit de financement qu'elles ont demandé. Les banques pousseraient leurs clients à prendre plutôt une marge de crédit ou une carte de crédit.



*« Elles consentent à donner une marge de crédit ou une carte de crédit, mais elles refusent votre demande de prêt à terme. » (une micro-entreprise)*

- Il y a des ratios établis auxquels les candidats doivent satisfaire. La méthode d'évaluation des institutions financières est jugée intransigeante car elle n'autorise pas les exceptions. Cette méthode à l'emporte-pièce est très critiquée par les participants.

*« Il y a une case, est-ce que vous entrez dedans ? » (un jeune entrepreneur)*

- Les directeurs/agents de crédit ne connaissent pas le domaine ou le secteur d'activité (ils n'ont pas ou ne prennent pas le temps de le connaître), ou bien ils n'ont pas de marge de manœuvre. Ils n'ont pas d'influence sur les cotes de crédit et ils ne peuvent absolument pas tenir compte des compétences en gestion, du potentiel d'un projet, de la qualité de la gestion ou d'autres facteurs. Les entreprises disent qu'on ne leur donne pas l'occasion d'expliquer leur projet.

*« Il faut danser au son de la chanson qu'elles veulent bien chanter. » (une femme entrepreneure)*

*« Elles n'ont même pas daigné me dire pourquoi ma demande a été refusée; je n'avais aucun recours. » (une femme entrepreneure)*

- D'après les participants, les institutions financières innovent peu pour servir des marchés particuliers comme les jeunes entrepreneurs et les micro-entreprises.

## Autres commentaires

### Services-conseils

D'après les commentaires des participants, les PME font appel aux services-conseils de façon limitée. Cela s'expliquerait par la petitesse des budgets, par leur esprit d'entreprise (ils savent comment diriger les destinées de leur entreprise) et par le train-train quotidien (ils n'ont pas le temps de penser aux avantages de la consultation). Les micro-entreprises et les jeunes entrepreneurs sont les moins susceptibles de tous les segments à recourir aux services des experts-conseils, principalement en raison des coûts perçus (ou réels).

Les entreprises fondées sur le savoir et les exportateurs se montrent les plus intéressés aux services-conseils (« Je n'ai pas de formation en gestion »). Les interventions recherchées par eux couvrent une vaste gamme de conseils (d'ordre technique, en

finances, en ressources humaines, en exportation, en marketing, etc.). Ils connaissent la valeur des experts-conseils car ils semblent connaître la valeur du savoir. En conséquence, ils sont davantage disposés à payer des honoraires plus élevés.

Les services-conseils sont peu utilisés par les microentreprises et les jeunes entrepreneurs, qui les jugent trop coûteux et qui pensent pouvoir se débrouiller seuls pour l'essentiel, sauf pour des tâches particulières liées à Internet ou aux TI, ou encore à la comptabilité. En général, les participants de ce segment ne veulent pas payer pour du soutien externe. Les femmes entrepreneures sont plus promptes à recourir aux services-conseils que les hommes et dans des secteurs plus diversifiés : TI, ressources humaines, marketing, etc. Environ 10 % de la clientèle des comptables utilisent les services-conseils (généralement, les entreprises qui dégagent un chiffre d'affaires de un million de dollars ou plus).

La plupart des participants seraient très hésitants à prendre conseil auprès des services offerts par les institutions financières, même si ceux-ci étaient dispensés par une entité indépendante du service de crédit de l'institution. Ils craignent – c'est une crainte fondée sur la perception plutôt que sur l'expérience réelle – que l'information soit transmise à leur directeur de comptes, ce qui pourrait constituer une entrave à un éventuel financement. Sans compter qu'un bon nombre d'entre eux n'entretiennent pas de bonnes relations avec leur directeur de comptes et ne songeraient pas à demander une recommandation pour un service-conseil en particulier.

*« Quelle est leur expertise ? »*

*« Ils devraient s'en tenir à ce qu'ils savent faire de mieux : le financement. »*

Les femmes entrepreneures ne sont pas sûres que les banques soient bien placées pour offrir de tels services : elles doutent en effet de l'indépendance entre l'entité financement et l'entité consultation, mais dans l'ensemble elles sont plus ouvertes que les hommes à la présence des banques dans le domaine de la consultation. Par ailleurs, les PME autochtones sont elles aussi ouvertes à l'idée que les banques fournissent des services-conseils : rares sont celles qui y voient un possible conflit d'intérêts. Certaines banques sont perçues comme offrant déjà des conseils en matière de planification financière.

Les comptables recommanderaient le recours aux services-conseils. Ils le font souvent lorsqu'ils adressent leurs clients à la Banque de développement du Canada ou aux organismes ou services subventionnés par l'État.

En général, les PME préfèrent faire affaire avec les petits et moyens fournisseurs, excluant d'emblée les banques (ces grosses entreprises) de leur palette d'options.

## Affaires électroniques

Même les entreprises qui ne se sont pas encore lancées dans des projets de commerce électronique ou de site Web pensent que tôt ou tard, elles devront y investir. Les fabricants, les exportateurs, les grossistes, les services professionnels et ceux qui s'adressent au marché des consommateurs sont ceux qui seraient les plus intéressés.

Plusieurs participants ont mentionné qu'ils avaient des projets sur la planche, mais ceux-ci semblent limités dans leur ampleur et sur le plan des investissements. De nombreux projets de commerce électronique restent modestes : de 3 000 à 50 000 \$. Ces modestes projets et même ceux qui se situent dans la fourchette de 50 000 \$ à 150 000 \$ seraient financés par des fonds internes et le développement interne.

Il ne semble pas que les entreprises songent aux institutions financières pour financer un projet de commerce électronique.

*« Nous n'avons pas le choix : c'est la voie de l'avenir. Les clients vous demandent si vous avez un site Web. Les banques ne veulent pas savoir que leur argent servira à financer le commerce électronique. »*

Les fonds personnels, le fonds de roulement ou les subventions gouvernementales sont les principales sources de financement pour les projets liés au commerce électronique. D'après les commentaires des participants, il y aurait un grand vide sur le marché en ce qui concerne le financement du commerce électronique.

## Soutien de l'État

Les programmes gouvernementaux, les sociétés régionales de capital de risque et les programmes de développement sont devenus des sources de financement incontournables pour les PME, soit de manière indépendante, soit en tandem avec des emprunts bancaires.

Le rôle de l'État est jugé essentiel dans le cas des entreprises en démarrage et les projets de commerce électronique, lesquels sont boudés par les institutions financières.

Les femmes entrepreneures et les entreprises autochtones affirment que sans l'aide de l'État, elles n'auraient pas pu se lancer en affaires. Les plus petites entreprises

souhaitent que l'État leur prête de l'argent, leur consente des subventions, agisse comme partenaire des institutions financières et garantisse les prêts.

Les fabricants et les entreprises fondées sur le savoir plus établies, au contraire, ne veulent pas que l'État participe au processus de crédit ni qu'il garantisse les prêts. Même le prêt LFPEC est jugé trop coûteux à leurs yeux. Ils pensent toutefois que l'État, par voie de règlement, devrait jouer un rôle de facilitateur ou encourager la concurrence afin de rendre le financement plus accessible aux PME.

## Personnel bancaire

De nombreux participants estiment que les employés de banque sont submergés de travail et manquent de formation. Ils ont un trop grand nombre de clients à servir et doivent s'occuper d'un trop grand nombre de dossiers. Aussi ont-ils moins de temps pour apprendre à connaître telle entreprise ou telle industrie, et parfois ils n'ont pas l'information, la formation ou les études nécessaires pour suivre la nouvelle économie et les changements qui s'opèrent au sein des entreprises.

Tous les groupes ont évoqué la détérioration des relations avec leur banque ou son agent. C'est aussi ce qu'ils appellent la « déshumanisation » du secteur (l'absence de service personnalisé) au cours des dernières années, en raison de la pratique de l'évaluation du crédit par points, du volume de travail des employés et des politiques bancaires (banque virtuelle, évaluation, formulaires de demande réduite à une seule page, etc.).

Les participants ont l'impression que les banques ne s'intéressent pas au projet mis de l'avant par l'entrepreneur ni aux personnes qui en sont à l'origine : elles n'auraient d'yeux que pour les chiffres et les ratios. Les rares exceptions s'expliquent par une relation de longue date avec la succursale ou un directeur de comptes plus dévoué et plus axé sur le service.

La qualité du directeur de comptes et la qualité de la relation avec le directeur de banque peuvent déterminer l'acceptation d'une demande : l'entrepreneur a le loisir d'expliquer en quoi consiste son entreprise, tient son directeur informé, etc. Le directeur de banque est l'intermédiaire clé entre l'entreprise et l'institution financière. Les répondants évaluent la banque d'après la performance de son directeur.

## Conclusions

Les énoncés suivants résument assez bien les divers thèmes non abordés au cours de la recherche :

1. Il y a un nombre important de PME pour qui l'accès au financement n'est pas devenu plus facile depuis cinq ans.
  - Les micro-entreprises, les jeunes entrepreneurs et les femmes entrepreneures ont dû recourir aux fonds privés, à la famille et à leurs propres économies. Le soutien de l'État demeure le seul moyen pour certains d'entre eux de lancer leur entreprise.
  - En général, les entreprises en démarrage disent avoir beaucoup de mal à obtenir des fonds. Elles ont besoin de deux ans au bas mot pour se bâtir une crédibilité et établir un bon dossier professionnel avant de penser à solliciter un prêt commercial. En attendant, elles ont recours aux cartes de crédit, aux marges de crédit personnelles ou aux hypothèques pour obtenir des fonds.
  - Les entreprises fondées sur le savoir et les entreprises plus traditionnelles qui ont des projets fondés sur le savoir (R.-D., Internet, etc.) ne peuvent pas faire financer leurs biens incorporels. Selon elles, les institutions financières ne veulent rien entendre des biens incorporels.
  - Sauf exceptions, les expériences de financement les plus positives ont été exprimées par :
    - ➔ les PME en pleine maturité et qui présentent les plus grands succès financiers, principalement du secteur manufacturier;
    - ➔ les jeunes comptables;
    - ➔ les participants de Toronto.
2. Les quatre écarts relevés par la Banque de développement du Canada constituent toujours des entraves importantes au démarrage d'une entreprise et à la croissance des PME au Canada.
  - Les petits prêts (**écart de taille**) ne semblent pas avoir la faveur des institutions financières. Les entrepreneurs ont l'impression que leurs besoins sont trop modestes et trop coûteux pour intéresser les prêteurs.

- Les institutions financières ne montrent pas plus d'intérêt pour le risque (**écart de risque**) aujourd'hui qu'il y a quelques années. Les PME déplorent les conditions qu'on leur impose, notamment au niveau des garanties personnelles. Les besoins en financement à long terme ne sont pas non plus satisfaits.
  - Les participants estiment que les institutions financières ont du mal à jauger la nouvelle économie (**écart de connaissances**) et que leurs projets obtiennent rarement le financement voulu.
  - Enfin, les entrepreneurs déplorent qu'à cause de leur manque de nuance (**écart de flexibilité**), les institutions financières ne tiennent pas compte de la spécificité de leurs projets ou de leur entreprise. Selon eux, le financement « basé sur des solutions » marquerait une percée majeure dans les pratiques bancaires actuelles.
3. Les PME voient certes l'utilité (ou ont déjà expérimenté les bénéfices) des sites Web et des sites de commerce électronique. Comme il est largement perçu que les institutions financières ne prêtent pas pour ce type de projet, les PME n'ont d'autre choix que de développer leurs applications d'affaires à l'interne, lorsqu'elles disposent de temps et de ressources financières.
  4. Les participants notent que les banques à charte vantent l'importance de la clientèle des PME, en disant offrir du financement à ce segment de leur clientèle d'affaires. Or, cela est perçu comme des paroles en l'air (« ça fait bien », « c'est au goût du jour », « le gouvernement les pousse à le faire »). En fait, les PME ont l'impression que rien n'a changé, que ce n'est pas plus facile pour elles et que les critères d'octroi de crédit n'ont pas vraiment changé.
  5. Quoi qu'il en soit, de nombreuses PME se disent résolument optimistes face à l'avenir de leur entreprise et à l'obtention de financement commercial. Cet optimisme repose toutefois sur la conviction que leur entreprise et l'économie en général se raffermiront : elles ne croient pas que les institutions financières leur faciliteront l'accès au financement et assoupliront leurs exigences.

# Annexe 1

## GUIDE DE DISCUSSION ET QUESTIONNAIRE

## GUIDE À L'INTENTION DES GROUPES DE DISCUSSION

Distribuer le questionnaire (10 minutes avant le début de la session)

### 1. PRÉSENTATION DE L'ANIMATEUR, DES OBJECTIFS DE LA SESSION, DES RÔLES ET DU CONTEXTE (5 MINUTES)

Objectifs (une institution financière canadienne désire faire une évaluation du marché du financement des PME)

Mon rôle

Leur rôle

Aménagement de la salle

### 2. PRÉSENTATION DES PARTICIPANTS

Prénom, genre d'entreprise, secteur, exportateur ou non, développement technologique

#### a) *Expérience particulière des participants* (20 MINUTES)

i) Comparez votre expérience de financement d'il y a cinq ans (et d'il y a deux ans) au contexte actuel : l'accès au financement est-il devenu plus facile pour vous ?

- Où en était votre entreprise il y a cinq ans, il y a deux ans, sur le plan de la taille (ventes, croissance, nombre d'employés, etc.) ?
- À quoi attribuez-vous votre croissance ? (L'économie en général, vos investissements, les marchés d'exportation, la compétitivité ?)
- Quel genre de financement avez-vous obtenu alors ? Est-ce que cela a été facile ?
- Quel genre de financement obtenez-vous actuellement ? Est-ce facile ?
- Qu'est-ce qui a changé ? Les institutions financières (critères, taille, disponibilité des fonds à prêter) ? L'économie en général ? Votre entreprise ? Des marchés financiers plus accessibles, des fournisseurs plus nombreux, des conditions de crédit plus souples, une meilleure santé financière de votre entreprise ?

Si le financement n'était pas plus facile à obtenir, à quoi attribuez-vous cela ?

- À la taille (PME, micro-entreprise, jeune entrepreneur, besoins financiers modestes)
- Au type d'industrie (industrie du savoir : biotechnologie, informatique, produits chimiques, divertissement, services aux entreprises)



- Au risque (petites entreprises fondées sur le savoir, peu ou pas de garantie, financement à long terme)
- À la flexibilité (des conditions de crédit, du calendrier de remboursement; accommodement face aux rentrées de fonds, capital patient)

Comment envisagez-vous l'accès au financement dans l'avenir pour vos propres besoins ?

Supposons que votre entreprise aura besoin d'un prêt dans deux ans, dans cinq ans.

- ii) Si vous avez de la difficulté à obtenir du financement, envisageriez-vous de changer d'institution financière ? Pourquoi ? Pour passer de quelle institution à quelle autre ? Qu'est-ce qui, selon vous, serait plus avantageux dans la nouvelle institution (p. ex. meilleurs taux, conditions de remboursement plus souples, moins de garanties exigées) ?

**b) *Opinion générale des PME* (10 MINUTES)**

- i) Globalement, pensez-vous que pour les PME, l'accès au financement est plus facile aujourd'hui qu'il y a deux ans ? qu'il y a cinq ans ?
- ii) Dans l'affirmative, dites pourquoi (économie plus forte, entreprises en meilleure santé financière, meilleures conditions de crédit, fournisseurs plus nombreux, etc.).
- iii) Dans la négative, dites pourquoi.

**c) *Opinion de certains groupes quant à la facilité ou à la difficulté d'accès au financement : Pour une entreprise comme la vôtre...* (10 MINUTES)**

- i) mêmes questions qu'en b), mais destinées cette fois aux jeunes entrepreneurs, aux micro-entreprises, aux femmes entrepreneures, aux entreprises fondées sur le savoir, aux exportateurs. Pensez-vous que l'accès au financement est plus facile ?
- ii) Dans l'affirmative, dites pourquoi (économie plus forte, entreprise en meilleure santé financière, meilleures conditions de crédit, fournisseurs plus nombreux, etc.).
- iii) Dans la négative, dites pourquoi (taille, connaissances, risque, flexibilité).

**d) *En général, comment les institutions financières servent-elles les PME ?* (15 MINUTES)**

- Dans l'ensemble, comment le service aux PME a-t-il évolué depuis cinq ans ? depuis deux ans ? Accès au financement, services de crédit, produits de prêt, autres produits, taux, frais, rôle et expertise du directeur de comptes.
- Comment voyez-vous son évolution d'ici deux à cinq ans ?
- Pensez-vous que les institutions financières canadiennes seront mieux en mesure de servir les PME ?

**Taille** (petite et moyenne entreprise, prêt modeste, micro-entreprise)

**Entreprises fondées sur le savoir** (industries du savoir : biotechnologie, informatique, produits chimiques, divertissement, services aux entreprises)

**Risque** (petites entreprises fondées sur le savoir, peu ou pas de garantie, financement à long terme)

**Flexibilité** (conditions de crédit, calendrier de remboursement; accommodement face aux rentrées de fonds, capital patient)

Si les banques ne financent pas les entreprises en démarrage, qui peut le faire ?  
Pouvez-vous nommer des institutions qui sont connues pour financer les entreprises en démarrage ?

**e) Principale source de financement (15 minutes)**

- i) Quels types de prêt avez-vous actuellement ou avez-vous eu dans le passé ?
  - ligne de crédit d'exploitation
  - prêt à terme
  - prêt participatif
- ii) Un prêt garanti par la LFPEC (*Loi sur le financement des petites entreprises du Canada*) et combiné à un financement ordinaire (ou une combinaison de prêt LFPEC et de ligne de crédit d'exploitation)
- iii) Est-ce facile/difficile d'obtenir pour votre entreprise ces différents types de financement ? Comment expliquez-vous cela ?

Est-ce plus facile (ou plus difficile) à cause des facteurs suivants :

**Taille** (petite et moyenne entreprise, micro-entreprise, jeune entrepreneur, prêt modeste)

**Connaissances** (industrie du savoir : biotechnologie, informatique, produits chimiques, divertissement, services aux entreprises)

**Risque** (petites entreprises fondées sur le savoir, peu ou pas de garantie, financement à long terme)

**Flexibilité** (conditions de crédit, calendrier de remboursement; accommodement face aux rentrées de fonds, capital patient)

- iv) Combien d'autres types de fournisseurs (précisez : société de crédit-bail, caisse populaire ou coopérative de crédit, fournisseur de biens ou de services, autre) ?

Devez-vous envisager le recours à d'autres prêteurs ? Lesquels ? Pourquoi ? À quelles fins et pour quels types de prêt ? Qu'attendez-vous d'eux ( par rapport à la situation présente) ?

Ces sources de financement sont-elles suffisantes ? Un partenariat entre les institutions financières permettrait-il d'obtenir un financement suffisant ?

**f) Nouveaux projets à financer dans deux ans, dans cinq ans (15 minutes)**

Quels pourraient être vos prochains projets/besoins de financement ? Dans deux ans ? Dans cinq ans ?

- i) Par rapport à aujourd'hui, l'accès au financement sera-t-il plus facile pour vous ?
- ii) Dans l'affirmative, dites pourquoi (économie plus forte, marchés financiers plus accessibles, fournisseurs plus nombreux, meilleures conditions de crédit, entreprise en meilleure santé financière, etc.)
- iii) Dans la négative, dites pourquoi.

C'est plus facile ou plus difficile pour les motifs suivants :

**Taille** (petite et moyenne entreprise, micro-entreprise, jeune entrepreneur, prêt modeste)

**Connaissances** (industrie du savoir : biotechnologie, informatique, produits chimiques, divertissement, services aux entreprises)

**Risque** (petites entreprises fondées sur le savoir, peu ou pas de garantie, financement à long terme)

**Flexibilité** (conditions de crédit, calendrier de remboursement; accommodement face aux rentrées de fonds, capital patient)

La technologie (p. ex. soumission d'une demande en ligne) facilitera-t-elle l'obtention de prêts ? Permettra-t-elle une meilleure gestion du risque (p. ex. prêts préautorisés, ajustement des taux au risque, cotes de solvabilité) ?

Quel est le montant minimum d'un prêt à terme ? À partir de quel montant l'agent de prêts vous suggère-t-il d'utiliser votre ligne de crédit d'exploitation plutôt que de contracter un nouvel emprunt (parce que cela ne vaut pas la peine compte tenu des formalités administratives) ?

Si vous ne possédez pas de biens matériels, où vous adresseriez-vous pour financer votre projet ? Quelles garanties pourriez-vous offrir ?

Les institutions financières pratiquent-elles la tarification du risque ? En d'autres termes, consentent-elles un prêt plus risqué en contrepartie d'un taux d'intérêt plus élevé ? Accepteriez-vous un taux d'intérêt plus élevé, sachant que vous obtiendriez ainsi le prêt ?

Côté souplesse, que voudriez-vous que les institutions financières fassent de plus pour vous ?

Que signifie la souplesse pour vous (période de grâce, moins de garanties personnelles, durée plus longue, etc.) ?

Si vous pouviez négocier les modalités du prêt avec l'institution financière, quelle est celle que vous feriez passer en premier ? Pensez-vous pouvoir négocier ?

iv) Où comptez-vous vous adresser pour obtenir du financement ?

**g) Commerce électronique (10 minutes)**

i) Combien de participants ont fait l'expérience du commerce électronique ? (À ceux qui l'ont fait, demandez ce qu'ils entendent précisément par là.)

ii) Les participants sont-ils conscients des avantages du commerce électronique et de son incidence sur la productivité ?

iii) Est-ce probable que vous investirez dans le commerce électronique ? Quand ? Dans quelle mesure est-ce important pour votre entreprise ?

iv) Quelle somme devrez-vous investir (en % de votre revenu brut et en \$) ?

v) Projets et besoins de commerce électronique et de commerce interentreprises en ligne : type de projet, type de besoin de financement, options de financement

**h) Services-conseils (10 minutes)**

- i. Domaines des besoins, maintenant et dans l'avenir : qualité/certification ISO, exportation, planification, marketing, commerce électronique.
- ii. Fréquence des besoins en services-conseils. De quelle nature et à quel stade de l'évolution de l'entreprise ? Qui est le fournisseur-type ? Taille des fournisseurs ? Ligue nationale contre ligue locale ?
- iii. Disposition à payer : Le coût entrave-t-il l'accès aux services-conseils (fourchette de prix) ? Durée d'un mandat normal.
- iv. Les banques devraient-elles offrir des services-conseils ? Y a-t-il des banques qui en offrent ?

**i) Rôle de l'État**

Lequel des trois rôles suivants convient le mieux à l'État en ce qui concerne les prêts aux petites entreprises ?

- Consentir des prêts directement aux petites entreprises.
- Garantir des prêts bancaires contractés par les petites entreprises.
- Faire en sorte que les banques assouplissent leurs politiques de financement à l'endroit des petites entreprises.

**MERCI ET BONNE SOIRÉE.**

# FINANCEMENT DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

*Le présent questionnaire servira d'appoint à la discussion que nous aurons dans quelques instants sur le financement des petites et moyennes entreprises par les institutions financières au Canada. Les questionnaires seront traités en toute confidentialité. Merci de votre collaboration.*

1. Indiquez dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés ci-dessous. Ne cochez (☑) qu'une case par énoncé.

	FORTEMENT EN DÉSACCORD	EN DÉSACCORD	NI EN ACCORD NI EN DÉSACCORD	EN ACCORD	FORTEMENT EN ACCORD
C'est facile pour une <b><u>entreprise en démarrage</u></b> d'obtenir un prêt .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C'est facile pour une PME <b><u>au stade de croissance</u></b> d'obtenir un prêt commercial.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C'est facile pour une PME <b><u>en pleine maturité (établie)</u></b> d'obtenir un prêt commercial.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les institutions financières sont intéressées à octroyer des prêts aux <b><u>petites entreprises et aux microentreprises</u></b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les institutions financières sont intéressées à octroyer des prêts aux <b><u>entreprises de la nouvelle économie</u></b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les institutions financières sont intéressées à octroyer des prêts aux <b><u>entreprises ayant peu ou pas de garanties</u></b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les institutions financières sont intéressées à consentir un <b><u>financement à long terme</u></b> aux PME.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les institutions financières ont assoupli leurs <b><u>critères de financement</u></b> à l'endroit des PME .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Par rapport à la situation d’il y a cinq ans, diriez-vous qu’il est beaucoup plus facile, un peu plus facile, aussi facile, un peu plus difficile ou beaucoup plus difficile :

	<b>BEAUCOUP PLUS DIFFICILE</b>	<b>UN PEU PLUS DIFFICILE</b>	<b>AUSSI FACILE</b>	<b>UN PEU PLUS FACILE</b>	<b>BEAUCOUP PLUS FACILE</b>
Pour votre entreprise d’obtenir un prêt commercial.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour des entreprises comme la vôtre d’obtenir un prêt commercial .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour des entreprises de votre secteur d’obtenir un prêt commercial .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour les PME en général d’obtenir un plan commercial .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Comment expliqueriez-vous que depuis cinq ans, il est plus facile ou plus difficile pour votre entreprise d’obtenir un prêt ? Cochez toutes les réponses qui s’appliquent.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> L’économie s’est améliorée.  | <input type="checkbox"/> L’économie de mon secteur s’est dégradée.  |
| <input type="checkbox"/> Mon entreprise est en meilleure santé financière.                        | <input type="checkbox"/> Mon entreprise est en moins bonne santé financière.  |
| <input type="checkbox"/> Les institutions financières ont assoupli leurs critères de financement. | <input type="checkbox"/> Les institutions financières ont resserré leurs critères de financement à l’endroit des PME. |
| <input type="checkbox"/> J’ai changé d’institution financière.                                    |   |

4. Par rapport à la situation d’il y a cinq ans, diriez-vous qu’il est beaucoup plus facile, un peu plus facile, aussi facile, un peu plus difficile ou beaucoup plus difficile d’obtenir un prêt d’une :

	<b>BEAUCOUP PLUS DIFFICILE</b>	<b>UN PEU PLUS DIFFICILE</b>	<b>AUSSI FACILE</b>	<b>UN PEU PLUS FACILE</b>	<b>BEAUCOUP PLUS FACILE</b>
Banque à charte canadienne.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Banque étrangère exerçant ses activités au Canada.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Société de fiducie.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Société de crédit-bail .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compagnie d’assurance .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caisse populaire/coopérative de crédit .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. a) À quelle catégorie d'institution financière appartient votre principale source de financement ?
- Banque à charte canadienne
  - Banque étrangère exerçant ses activités au Canada
  - Société de fiducie
  - Société de crédit-bail
  - Compagnie d'assurance
  - Caisse populaire/coopérative de crédit
6. Avec quelles autres catégories d'institution faites-vous affaire pour vos autres besoins financiers (cochez toutes les réponses qui s'appliquent) ?
- Banque à charte canadienne
  - Banque étrangère exerçant ses activités au Canada
  - Société de fiducie
  - Société de crédit-bail
  - Compagnie d'assurance
  - Caisse populaire/coopérative de crédit

Veillez indiquer la ville d'établissement de l'entreprise :

- Vancouver
- Winnipeg
- Toronto
- Montréal
- Ottawa
- St. John's

Heure :

- 8 h 00 – 17 h 00
- 18 h 00 – 19 h 30
- 19 h 30 – 21 h 00

Merci de votre participation !



## Annexe 2

# PARTICIPANTS ET CRITÈRES DE RECRUTEMENT

<b>Entreprises fondées sur le savoir/exportatrices</b>	<b>Jeunes</b>	<b>Micro-entreprises</b>	<b>Femmes</b>	<b>Comptables</b>	<b>Autochtones</b>
3 groupes de discussion 50 % d'exportateurs et de manufacturiers <sup>4</sup> et 50 % d'entreprises fondées sur le savoir <sup>5</sup>	3 groupes de discussion	3 groupes de discussion	3 groupes de discussion	18 entrevues individuelles et 4 entrevues (milieu rural)	14 entrevues téléphoniques
- Prêts supérieurs à 100 000 \$ - Ventes comprises entre 1 M\$ et 25 M\$	- 18 à 35 ans  - Prêts inférieurs à 100 000 \$ - répondants de sexe masculin : 2/3 - fabrication, gros et détail, services (sauf tourisme) - milieu urbain	- 35 ans et plus  - Prêts inférieurs à 100 000 \$ - répondants de sexe masculin : 2/3 - fabrication, gros et détail, services (sauf tourisme) - 60 % milieu urbain; 40 % milieu rural	- Prêts supérieurs à 100 000 \$ (inférieurs à 100 000 \$ : couverts dans jeunes et micro) - 60 % milieu urbain; 40 % milieu rural - plus de 35 ans - propriétaires de leur entreprise	- petites à moyennes entreprises (jusqu'à 30 employés) - pas de « ligue nationale » - milieu urbain - femmes et hommes	- pas de limite concernant le montant du prêt, l'âge ou le sexe (puisque'ils ne seront pas couverts dans d'autres groupes)
Ottawa, Montréal (francophones), Toronto Plus 5 entrevues avec des entrepreneurs francophones d'Ottawa et 5 entrevues avec des entrepreneurs anglophones de Montréal	Montréal (francophones), Vancouver, Ottawa	Vancouver, Winnipeg, St. John's (T. N.)	Toronto, Winnipeg, St. John's (T.-N.)	Montréal (francophones), Toronto, Vancouver, Winnipeg (Brandon)	Québec (n=2), Ontario (n=5), Manitoba (n=7)

<sup>4</sup> Codes CTI : 1000 à 3999.

<sup>5</sup> Codes CTI : 3121, 3191, 3192, 3193, 3194, 3199, 3211, 3341, 3351, 3352, 3359, 3361, 3362, 3369, 3371, 3372, 3379, 3381, 3611, 3612, 3741, 3699, 3711, 3712, 3721, 3722, 3729, 3731, 3791, 3792, 3799, 3911, 3912, 3913, 3914, 4611, 4612, 4619, 4814, 4821, 4839, 4911, 7721, 7751, 7752, 7759, 9611, 9619.

## Annexe 3

# RÉSULTATS DU SONDAGE

<b>Q.1 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés ci-dessous ?</b>	<b>Fortement en désaccord (%)</b>	<b>En désaccord (%)</b>	<b>Ni en accord ni en désaccord (%)</b>	<b>En accord (%)</b>	<b>Fortement en désaccord (%)</b>
C'est facile pour une entreprise en démarrage d'obtenir un prêt.	33	36	22	9	0
C'est facile pour une PME au stade de croissance d'obtenir un prêt commercial.	14	47	27	10	1
C'est facile pour une PME en pleine maturité (établie) d'obtenir un prêt commercial.	0	17	24	49	8
Les institutions financières sont intéressées à octroyer des prêts aux petites entreprises et aux micro-entreprises.	30	31	24	14	0
Les institutions financières sont intéressées à octroyer des prêts aux entreprises de la nouvelle économie.	7	29	46	15	2
Les institutions financières sont intéressées à octroyer des prêts aux entreprises ayant peu ou pas de garanties.	72	20	4	1	2
Les institutions financières sont intéressées à consentir un financement à long terme aux PME.	11	35	30	22	0
Les institutions financières ont assoupli leurs critères de financement à l'endroit des PME.	19	32	33	15	0

Nota : Les pourcentages par énoncé ayant été arrondis, leur somme n'équivaut pas toujours à 100 %.

<b>Q.2 Par rapport à la situation d'il y a cinq ans, diriez-vous qu'il est beaucoup plus facile, un peu plus facile, aussi facile, un peu plus difficile ou beaucoup plus difficile :</b>	<b>Beaucoup plus difficile (%)</b>	<b>Un peu plus difficile (%)</b>	<b>Aussi facile (%)</b>	<b>Plus facile (%)</b>	<b>Beaucoup plus facile (%)</b>
Pour votre entreprise d'obtenir un prêt commercial	6	30	20	39	5
Pour des entreprises comme la vôtre d'obtenir un prêt commercial	7	32	36	20	5
Pour des entreprises de votre secteur d'obtenir un prêt commercial	8	26	41	23	1
Pour les PME en général d'obtenir un prêt commercial	8	31	38	21	2

Nota : Les pourcentages par énoncé ayant été arrondis, leur somme n'équivaut pas toujours à 100 %.

<b>Q.3 Comment expliqueriez-vous que depuis cinq ans, il est plus facile ou plus difficile pour votre entreprise d'obtenir un prêt ?</b>	<b>Plus facile (%)</b>	<b>Plus difficile (%)</b>
L'économie s'est améliorée.	52	--
Mon entreprise est en meilleure santé financière.	81	--
Les institutions financières ont assoupli leurs critères de financement.	26	--
J'ai changé d'institution financière.	33	--
L'économie de mon secteur s'est dégradée.	--	20
Mon entreprise est en moins bonne santé financière.	--	17
Les institutions financières ont resserré leurs critères de financement à l'endroit des PME.	--	51

<b>Q.4</b> Par rapport à la situation d'il y a cinq ans, diriez-vous qu'il est beaucoup plus facile, un peu plus facile, aussi facile, un peu plus difficile ou beaucoup plus difficile d'obtenir un prêt d'une :	<b>Beaucoup plus difficile (%)</b>	<b>Un peu plus difficile (%)</b>	<b>Aussi facile (%)</b>	<b>Plus facile (%)</b>	<b>Beaucoup plus facile (%)</b>
Banque à charte canadienne	12	35	31	23	0
Banque étrangère exerçant ses activités au Canada	4	10	39	33	14
Société de fiducie	4	10	43	33	10
Société de crédit-bail	0	5	36	34	24
Compagnie d'assurance	7	16	46	25	5
Caisse populaire/coopérative de crédit	1	16	39	33	11

Nota : Les pourcentages par énoncé ayant été arrondis, leur somme n'équivaut pas toujours à 100 %.

<b>Q.5 À quelle catégorie d'institution financière appartient votre principale source de financement ?</b> <b>Q.6 Avec quelles autres catégories d'institution financière faites-vous affaire ?</b>	<b>Principale institution (%)</b>	<b>Autre institution * (%)</b>
Une banque à charte canadienne	80	41
Une banque étrangère exerçant ses activités au Canada	2	12
Une société de fiducie	10	23
Une société de crédit-bail	0	23
Une compagnie d'assurance	0	8
Une caisse populaire/coopérative de crédit	7	18

\* Du fait que les réponses multiples étaient permises, la somme des pourcentages de cette colonne est supérieure à 100 %.