



EQUIFAX[®]

Livre blanc

La reprise pour les petites entreprises

Comment les prêteurs peuvent aider les petites entreprises maintenant et après la pandémie

Selon Statistique Canada, 58 000 entreprises actives ont fermé leurs portes au pays en 2020. De plus, selon un sondage réalisé par Léger pour Equifax en août 2021, 5 % des entreprises ont fermé leurs portes définitivement et 23 % ne s'attendent pas à se rétablir en 2022. Selon diverses projections, le taux de fermeture à la suite de la pandémie se situerait entre 7 % et 21 % pour les petites entreprises.

Même celles qui continuent d'exercer leurs activités ont vu leur bilan se détériorer. Ensemble, les petites et moyennes entreprises (PME) ont emprunté 135 milliards de dollars en 2020. Les prêteurs qui veulent conserver leurs clients devront mettre davantage la main à la pâte. Ils doivent reconnaître que le chiffre d'affaires de ces derniers a souffert au cours des deux dernières années et les aider pendant la reprise.



Survivre aux confinements

Après onze ans à la tête du populaire restaurant montréalais Les Cavistes, Maude Théroix-Séguin et Robert Herrera, son associé, étaient prêts à élargir leurs horizons. Ils comptaient ouvrir en avril 2020 un bar à vin et café appelé Cerise à un pâté de maisons du restaurant.

Or, la pandémie de COVID-19 a contrecarré leurs plans. À la mi-mars, le gouvernement du Québec a ordonné la fermeture des restaurants et des chantiers de construction. Le restaurant Les Cavistes a offert un service de commandes à emporter et de livraison dès le 1^{er} avril. Quand les travaux ont recommencé au Cerise, la cadence était extrêmement lente en raison de la pénurie de main-d'œuvre et de matériaux. « J'ai dû patienter avant de recevoir mes fenêtres, se rappelle M^{me} Théroix-Séguin. Et nous avons attendu six mois pour les lampes. »

Le Cerise a finalement ouvert ses portes en août 2020. À peine deux mois plus tard, Québec imposait un deuxième confinement. Comme le nouvel établissement n'avait pas encore de clientèle établie, il n'était pas possible d'y mettre en place un service de commandes à emporter. Il est donc resté fermé jusqu'à la levée des restrictions, en mai 2021.

Malgré tout, M^{me} Thérroux-Séguin se trouve chanceuse. Comme le restaurant Les Cavistes avait déjà une clientèle bien établie et que ses affaires ont connu un rebond l'été dernier, M. Herrera et elle ont pu continuer à payer le loyer du Cerise. Ils ont également profité de la récession touchant le secteur de la restauration pour faire l'acquisition d'une franchise Frite Alors! dans un sous-sol à prix avantageux et pour ouvrir le Angele & Douglas, un comptoir de crème glacée.

Maude Thérroux-Séguin sait mieux que quiconque à quel point il peut être difficile pour les petits commerçants disposant de peu de ressources de survivre aux effets de la pandémie. « Les mois à venir vont être difficiles pour les entrepreneurs, explique-t-elle. Tout le monde tient son entreprise à bout de bras. » Les entrepreneurs sont épuisés, leurs activités n'ont pas encore pleinement repris, et maintenant que le soutien gouvernemental dont ils dépendaient prend fin, il se peut qu'un grand nombre d'entre eux baissent tout simplement les bras.

Les effets ravageurs de la pandémie

Contrairement à ce que certains pensent, la perturbation des activités commerciales est loin d'être limitée aux secteurs de l'hospitalité et du tourisme. Près de la moitié des 300 entreprises qui ont répondu au sondage Equifax-Léger mené en août 2021 disent avoir subi une perte de revenus en raison de la COVID-19. Près des trois quarts (72 %) ont indiqué que leur secteur avait subi des dommages permanents. Les propriétaires d'entreprises qui exercent leurs activités depuis au moins six ans sont moins enclins que les propriétaires de jeunes entreprises à croire en une amélioration de leurs résultats au quatrième trimestre de 2021 par rapport à 2020.

Au début de la pandémie, David et Karrie Fraser avaient deux entreprises à Erin, en Ontario : DCF Wedding Music, une entreprise de réservation de services d'artistes pour des mariages active depuis 13 ans, et Bunkie Life, une entreprise de fabrication de trousseaux permettant de construire de petites cabanes. La pandémie a eu un effet très différent sur les deux entreprises. La première a essentiellement fermé ses portes, alors que la deuxième a pris son envol. « Tout le monde voulait construire un patio ou une cabane dans sa cour, précise David Fraser. Nous étions là au bon endroit et au bon moment. »

Le plus gros problème, pour Bunkie Life, a été la pénurie de matériaux et de main-d'œuvre. En augmentant ses prix et en exigeant des clients qu'ils versent un dépôt équivalant à la moitié de la valeur de leur cabane, l'entreprise a atténué son stress financier découlant des retards dans la chaîne d'approvisionnement. Toutefois, le couple a vécu la frustration d'avoir des millions de dollars en stocks paralysés. David Fraser raconte qu'une fois, l'entreprise a perdu une semaine lorsqu'un courtier en douane a remarqué l'absence de permis pour une cargaison. Il s'est rendu compte plus tard qu'il devait fournir une lettre officielle confirmant qu'aucun permis n'était nécessaire pour ces marchandises.

Le sondage d'Equifax mené en août a également révélé que le recrutement et la rétention des employés constituaient le défi non directement lié à la COVID-19 le plus courant, touchant une entreprise sur quatre. « Tout le monde éprouve des difficultés à cause de la pénurie d'employés, affirme M^{me} Thérroux-Séguin. Pendant les périodes de confinement, beaucoup de travailleurs du secteur des services alimentaires ont décidé de changer de carrière ou de retourner aux études. » Les problèmes d'immigration ont privé les employeurs d'un autre bassin de main-d'œuvre. Même si son entreprise a maintenant le vent dans les voiles, M^{me} Thérroux-Séguin a dû réduire ses heures d'ouverture d'un tiers pour éviter de surmener les employés restants.

Tout le monde tient
son entreprise à bout
de bras.

Maude Thérroux-Séguin

Les mesures gouvernementales... et leurs conséquences

Parmi tous les programmes d'aide gouvernementale offerts pendant la pandémie, les PME considèrent la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) comme une bouée de sauvetage, finançant (au début) 75 % de la rémunération des employés d'organisations dont les revenus ont diminué de 30 % ou plus depuis 2019. « Sans la SSUC, nous aurions fermé nos portes », affirme M^{me} Théroux-Séguin.

La Prestation canadienne d'urgence (PCU), qui constitue une forme d'assurance-emploi accélérée, a permis aux PME de prendre les décisions nécessaires en lien avec la main-d'œuvre tout en sachant que les employés qui perdraient leur emploi bénéficieraient d'une aide gouvernementale. M. Fraser s'est donc senti à l'aise avec l'idée de confier les rênes de son entreprise de musique pour les mariages à un employé.

Le Compte d'urgence pour les entreprises du Canada (CUEC) constitue probablement la forme d'aide la plus utilisée par les petites entreprises. Les PME ont pu emprunter auprès de leurs prêteurs habituels jusqu'à 40 000 \$, sans intérêts, puis jusqu'à 60 000 \$ par la suite, car le gouvernement fédéral acquittait les intérêts jusqu'à la fin de 2022. Trois PME sur quatre au pays ont profité de cette offre du gouvernement. « Qu'elles aient manqué de liquidités ou non, il y a de fortes chances que les entreprises aient utilisé le CUEC, affirme [Jeff Brown, chef, Stratégie et innovation des petites et moyennes entreprises chez Equifax Canada](#).

Tous s'entendent pour dire que cette mesure était nécessaire pour assurer la continuité des activités des entreprises pendant les confinements, mais peu de vérifications ont été effectuées au moment d'octroyer les prêts. Selon Jeff Brown, cela a fait en sorte qu'il est difficile d'utiliser ou de retirer le montant des prêts avant que les intérêts s'appliquent.

Gary Schwartz, président de la Canadian Lenders Association (qui représente le secteur des technologies financières), se pose les questions suivantes : « Comment les emprunteurs pourront-ils accéder au capital alors que nous nous dirigeons vers une reprise économique? Qu'arrivera-t-il après la pandémie, lorsque les mesures gouvernementales prendront fin et que les prêteurs actuels ne seront plus une ressource viable? »

En guise d'incitatif, Ottawa a annoncé qu'il créditera un financement supplémentaire pouvant atteindre 20 000 \$ pour chaque prêt que les emprunteurs rembourseront d'ici le 31 décembre 2022. Toutefois, selon M. Brown, ceux qui ne sont pas en mesure de rembourser à temps devront payer des intérêts cumulés plus élevés que s'ils n'avaient pas demandé ce prêt.



Who's at risk?

« La dégradation du crédit est évidente depuis le début de la pandémie », poursuit Jeff Brown. Selon nos plus récentes données sur les petites entreprises, environ une entreprise sur huit est en situation de défaillance grave. Depuis le début de la pandémie, ce chiffre est passé à une sur sept au Canada. Certaines régions sont plus touchées que d'autres. En Alberta, où les effets de la pandémie se sont ajoutés à ceux de la crise énergétique, le ratio est d'une entreprise sur cinq.

Certains types d'entreprises et leurs propriétaires sont plus vulnérables que d'autres. Selon les directives des autorités publiques, les restaurants pourraient se retrouver aux prises avec des limites de capacité, et ce, même si les salles à manger ouvrent. Les interruptions ont touché les secteurs des services de santé et de conditionnement physique, les réunions et les événements en personne, de même que tous les services de l'industrie du voyage, comme les croisières. Dans certains cas, les activités n'ont toujours pas repris. Les secteurs qui offrent toujours leurs services, comme celui de la construction, ont dû faire face à des difficultés, comme la pénurie de main-d'œuvre spécialisée et la hausse du coût du bois d'œuvre. Les concessionnaires automobiles n'ont pas pu garder leurs salles d'exposition pleines en raison de problèmes d'approvisionnement.

Les entreprises appartenant à des femmes, à des Autochtones ou à des Canadiens noirs ont également dû relever des défis uniques. Comme il en a été fait mention lors d'une récente table ronde d'Equifax, les prêteurs cherchent souvent à obtenir une garantie (p. ex., la valeur nette d'une propriété) au moment de l'octroi de prêts, mais cette option n'est pas offerte aux entrepreneurs autochtones vivant dans une réserve. « La pandémie a créé un bassin d'entreprises sans ressources », estime M. Brown.

Comment les prêteurs peuvent apporter leur aide

Il est temps pour les institutions financières d'adapter leur service à la clientèle. « Il faut accroître la sensibilisation au crédit auprès des petites entreprises. La situation est sans précédent tant du côté des prêteurs que du gouvernement, précise Jeff Brown. Nous comptons vraiment sur ces prêteurs pour donner aux gens de judicieux conseils. »

Plus précisément, quatre mesures doivent être mises de l'avant :

Faire connaître aux petites entreprises clientes leur pointage de crédit

Selon le sondage d'Equifax auprès des PME, seulement 59 % des propriétaires savent qu'ils peuvent obtenir un dossier de crédit pour leur entreprise. De plus, seulement 40 % connaissent leur pointage de crédit, et 30 % savent comment l'obtenir. Les prêteurs doivent s'assurer que leurs clients connaissent non seulement leur pointage de crédit, mais aussi l'incidence de ce dernier sur leur accès au crédit et les taux d'intérêt qu'ils devront payer. Aidez-les à s'assurer que leur utilisation du CUEC et de toute autre forme d'aide gouvernementale améliore leur solvabilité au lieu de nuire.

Donner des préavis suffisants en cas d'échéances

Les propriétaires de PME doivent se rappeler que les intérêts seront appliqués au montant du CUEC après un an. « Les propriétaires de PME ne devraient pas recevoir de rappels au sujet de leurs prêts seulement un mois ou deux avant la date limite », affirme Maude Thérèse-Séguin. Dans le cas des petits exploitants pour qui 60 000 \$ est une somme qui dépasse largement leurs profits pour l'année, c'est trop tard.

Selon nos plus récentes données sur les petites entreprises, environ une entreprise sur huit comporte un dossier de défaillance grave.

Déterminer les produits et services dont les entreprises peuvent tirer parti

Selon le propriétaire de Bunkie Life, qui est passé d'une petite marge de crédit d'entreprise octroyé par sa succursale à un compte bancaire commercial d'une grande banque au cours de la pandémie, les prêteurs devraient donner à leurs clients un aperçu de haut niveau de leur situation financière, puis recommander les meilleurs programmes et prêts gouvernementaux disponibles pour leur entreprise.

Aller au-delà des pointages, des graphiques et des ratios

De nombreuses petites entreprises n'ont pas encore retrouvé leur niveau d'activité d'avant la pandémie. Or, c'est à ce moment qu'elles ont le plus besoin d'augmenter leur marge de crédit. M^{me} Théroix-Séguin suggère aux banquiers d'aller au-delà des mesures quantitatives et de découvrir quelle est la réputation des entreprises au sein de leur quartier et parmi leurs employés. Selon elle, si vous êtes un bon propriétaire, vous êtes un bon chef. Vous pouvez attirer les bonnes personnes. « Les gens qui nous ont accompagnés [pendant la pandémie] sont comme des membres de la famille. C'est ainsi que nous survivons. »

Les prêteurs doivent retenir les cinq mots suivants : caractère, capital, liquidités, conditions et collatéral. Dans le contexte actuel, c'est le caractère qui est important. Les paramètres du crédit conventionnel ne tiennent souvent pas compte des sources de valeur intangibles, même dans le cas des entreprises qui réussissent bien comme Bunkie Life.

Le propriétaire, David Fraser, note que son entreprise a investi davantage dans sa marque – notamment en créant une chaîne YouTube de vidéos pratiques et en publiant un livre pour les propriétaires de maisons miniatures, se distinguant ainsi de la concurrence. « Nous avons investi dans des choses qui vont rapporter des dividendes sur cinq à dix ans », dit-il.

Les institutions financières ont leurs propres défis à relever, que ce soit en lien avec la pandémie ou non. Pourquoi alors consacrer tout ce temps et ces efforts à aider leurs PME clientes? Voici la réponse de Jeff Brown à cette question : « Si vous ne changez pas vos façons de faire, si vous n'offrez pas le soutien dont les PME ont besoin, les autres prêteurs voleront votre clientèle. De nombreuses entreprises du secteur des technologies financières au Canada et à l'étranger n'attendent qu'une telle occasion pour gagner des parts de marché. »

En fin de compte, le secteur des PME reprendra sa trajectoire de croissance à long terme. Les deux tiers (68 %) des répondants au sondage d'Equifax mené en août disent s'attendre à ce que leur entreprise se rétablisse en 2022.

Selon M. Brown, il peut s'agir d'un point positif de la pandémie pour les petites entreprises. Tout comme la COVID-19 a accéléré certaines tendances déjà évidentes sur le marché, elle a également accéléré le rythme des changements au sein des organisations. Elle a donné l'occasion aux propriétaires de prendre une pause pour réfléchir au fonctionnement de leur entreprise. Quels sont les postes et services offerts les plus importants? Quelles sont les relations commerciales à développer? Est-il nécessaire de réduire la cadence ou de se tourner vers quelque chose de différent? Cette réévaluation fera probablement en sorte que les entreprises survivantes s'en sortiront plus fortes et plus rentables au cours de la prochaine décennie.



Comment Equifax peut-elle aider vos entreprises clientes?

De nombreux facteurs influent sur la [gestion d'une petite entreprise](#). À ce propos, vos clients accordent-ils la priorité à la gestion des risques? Les risques opérationnels, financiers et d'atteinte à la réputation doivent tous être traités avec soin, car ils constituent de véritables enjeux pour les propriétaires d'entreprises canadiennes.

Equifax aide depuis longtemps les PME à bien gérer les risques financiers et opérationnels tout en les informant des meilleures pratiques et solutions pour préserver leur réputation.

Pour préserver sa réputation et assurer sa croissance, une entreprise se doit de maintenir un dossier de crédit sain. Le fait de vérifier régulièrement leur [dossier de crédit d'entreprise](#) permet à vos clients de savoir ce que les prêteurs, les fournisseurs de service et les partenaires potentiels apprennent au sujet de leur entreprise. Laissez-nous vous aider à améliorer votre portefeuille de crédit commercial et à faciliter la croissance des petites entreprises.

Abonnez-vous pour recevoir les données, tendances et aperçus trimestriels les plus récents sur les petites entreprises.

Communiquez avec votre représentant particulier Equifax pour en savoir plus.



1 855 233-9226



solutions.ca@equifax.com



consumer.equifax.ca/fr/entreprise/contactez-nous/

Suivez-nous



À propos d'Equifax

Comme professionnel en gestion des risques de crédit commerciaux, vous devez maximiser les ventes en approuvant de nouveaux clients d'affaires, tout en réduisant les risques liés aux défaillances et aux pertes. Equifax Canada, chef de file de confiance depuis plus de 100 ans, possède la base de données sur le crédit commercial la plus complète et la plus fiable de l'industrie. Nous vous outillons afin que vous puissiez prendre les bonnes décisions en matière de crédit, et ce, rapidement et en toute confiance.

* Equifax Canada a demandé à Léger de mener un sondage en ligne auprès de 300 propriétaires, directeurs et décideurs de petites (255) et moyennes (45) entreprises au Canada dans les secteurs de l'alimentation, de la construction, du commerce de détail et du voyage. Il a été réalisé entre le 20 et le 29 août 2021 au moyen du panel en ligne de Léger.

© Equifax Inc., 2021. Tous droits réservés. Equifax et les marques Equifax utilisées aux présentes sont des marques déposées d'Equifax Inc. Tous les autres noms de produits et de sociétés mentionnés aux présentes appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Ce livre blanc est fourni à titre informatif seulement. Il ne constitue pas un avis juridique et ne doit pas être utilisé ou interprété comme tel. Les renseignements sont fournis tels quels sans aucune déclaration ou garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite. Equifax Canada ne sera en aucun cas tenue responsable envers vous ou toute autre personne de toute perte ou de tout dommage découlant de l'utilisation de la présente information par vous ou toute autre personne. Les personnes qui utilisent ces renseignements doivent consulter leur avocat pour obtenir des conseils juridiques.