

The logo for ifop, consisting of the lowercase letters 'ifop' in a white, stylized, handwritten font on a dark red background.

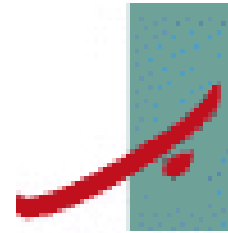
Shanghai

Paris

Toronto

Buenos Aires

www.ifop.com

The ifop logo, rendered in a red, stylized, handwritten font.

FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

L'image des banques auprès des TPE/PME

1002 entreprises ont été interrogées en février 2008 :

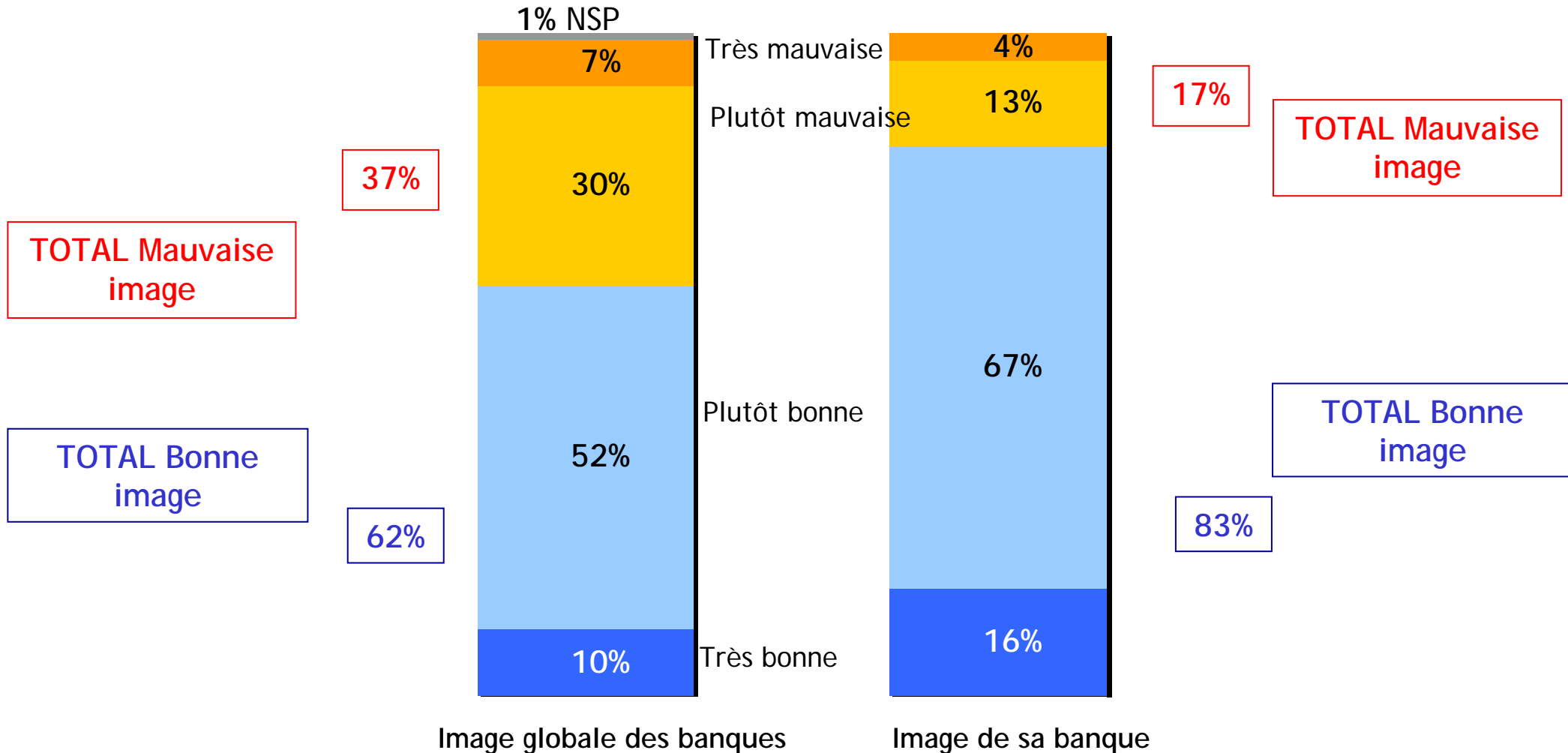
- 377 micro-entreprises (0 à 5 salariés)
- 261 TPE (6 à 19 salariés)
- 364 PME (20 à 249 salariés)

28 avril 2008

A | Image et perceptions générales des banques

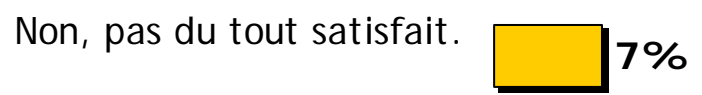
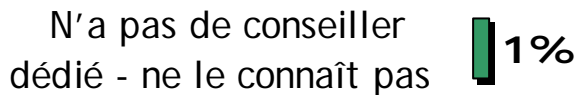
Une image globale de sa banque meilleure que l'image globale des banques

Question : A propos de la banque principale que vous utilisez dans le cadre de votre activité professionnelle, diriez-vous que l'image que vous avez de votre banque est... ?



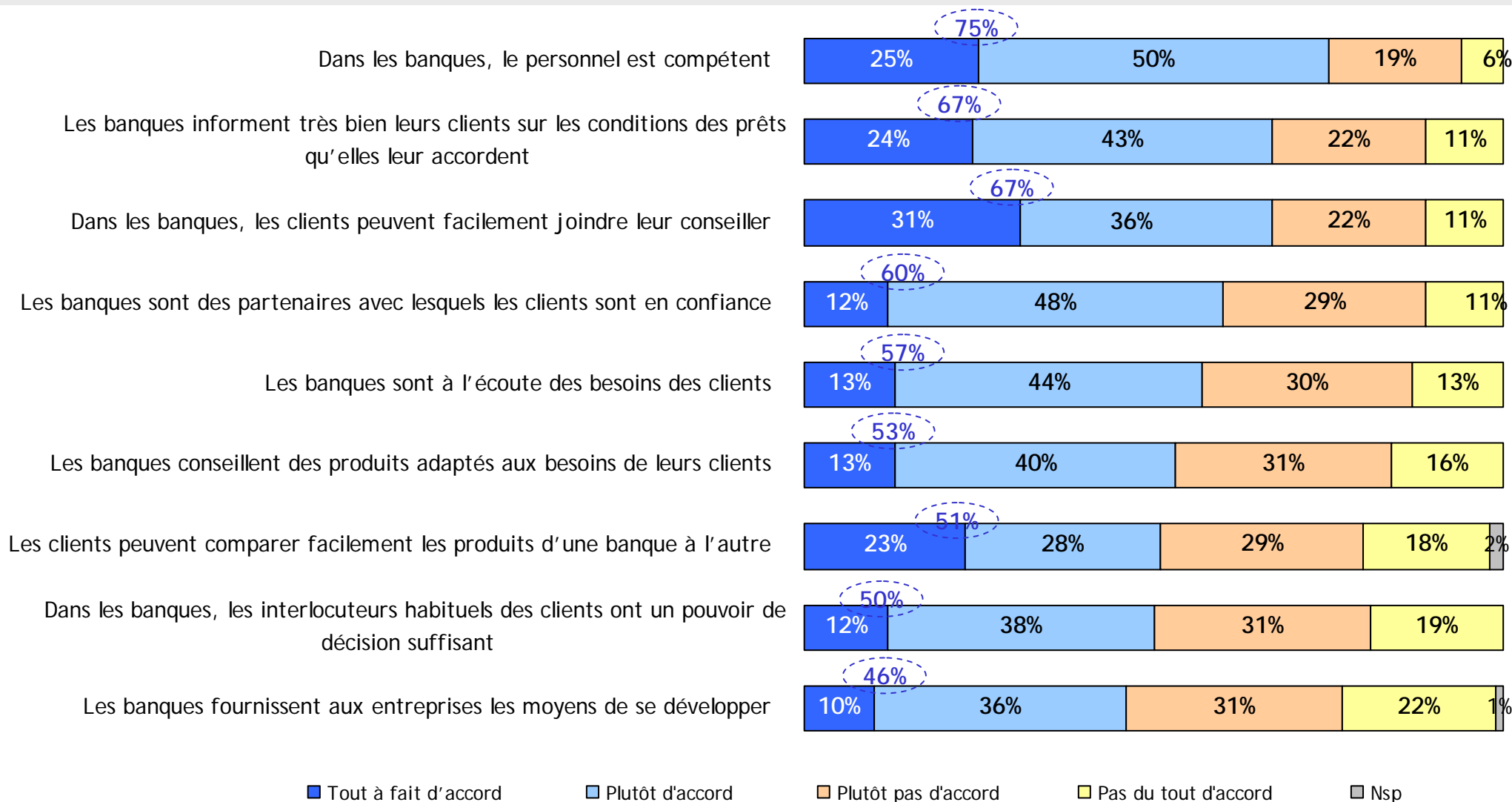
Une satisfaction générale à l'égard des conseillers clientèle

Question : *Diriez-vous que vous êtes satisfait de l'interlocuteur ou conseiller - clientèle qui s'occupe de votre compte professionnel dans votre banque principale ?*



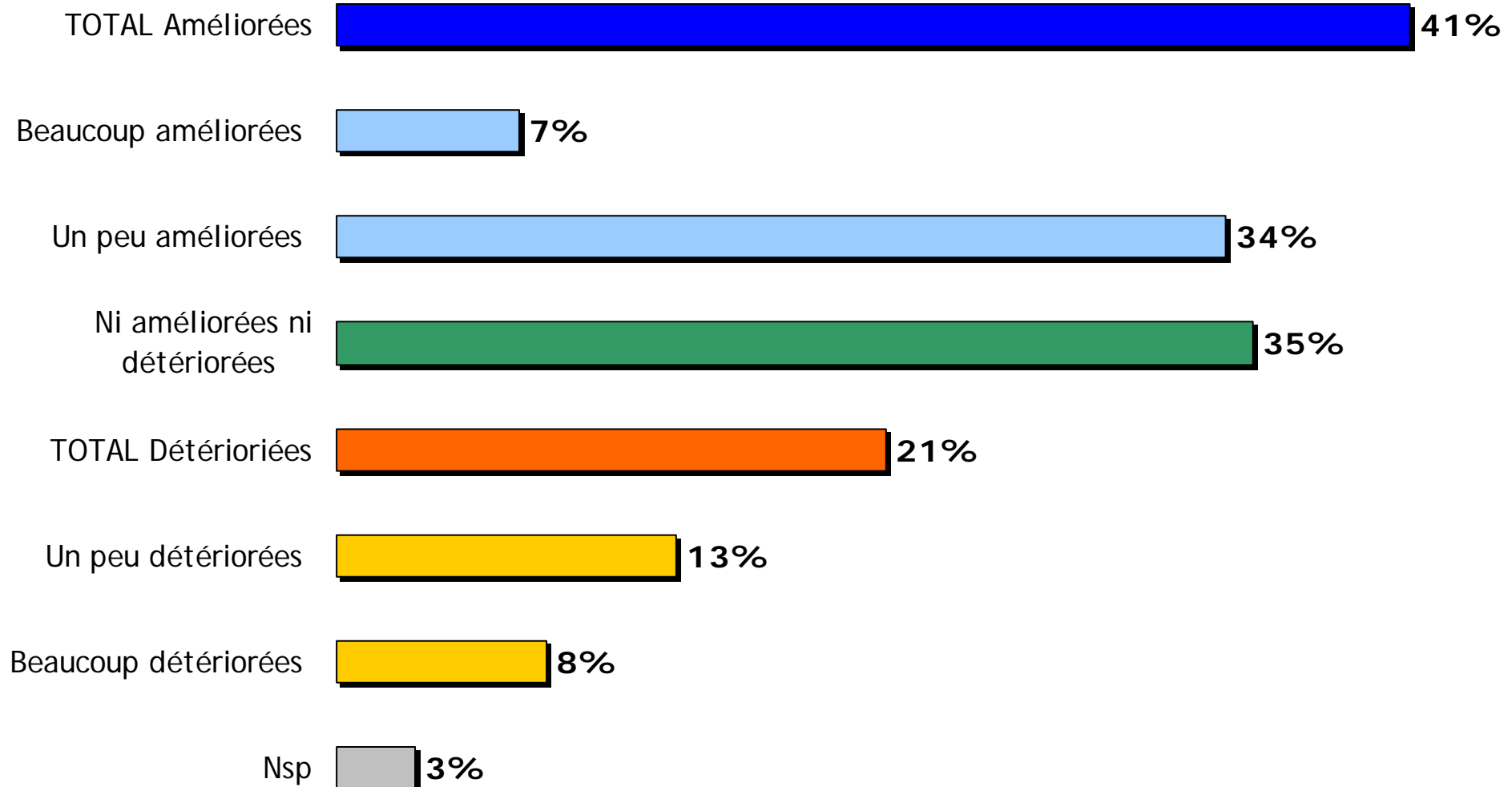
Les traits d'image associés aux banques : compétence et disponibilité

Question : Pour chacune des phrases suivantes, vous allez dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, pas du tout d'accord ?



Pas de dégradation dans l'évolution générale des relations entre les banques et les professionnels

Question : Dans leurs relations avec les professionnels et les dirigeants d'entreprise, avez-vous l'impression que depuis quelques années, les banques se sont ...?

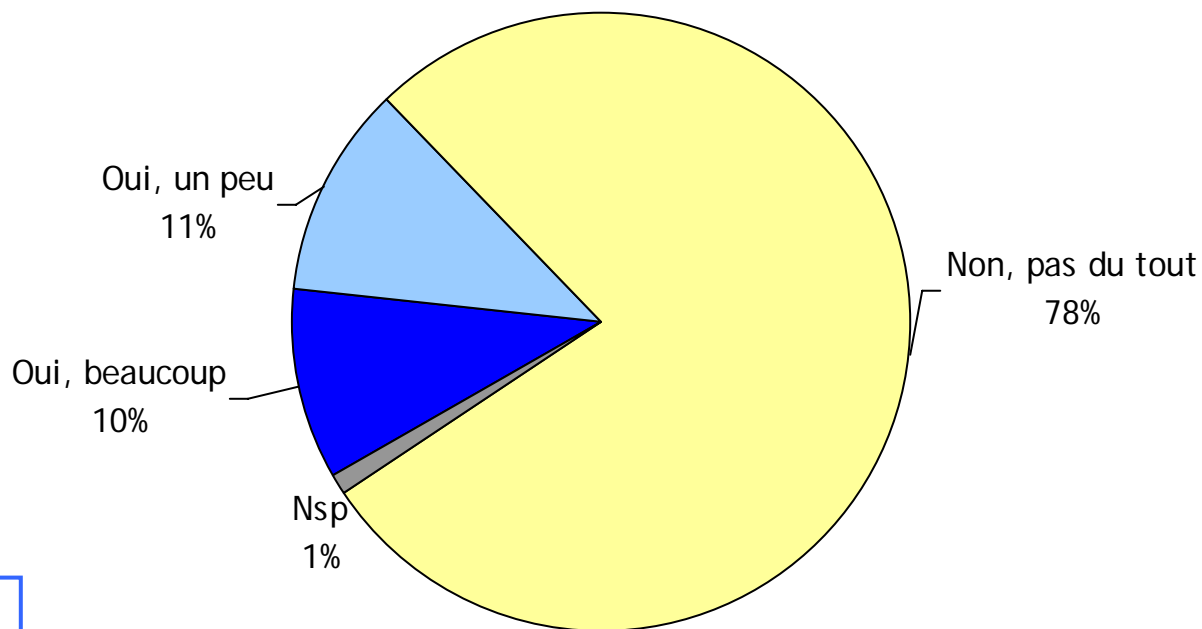


B | Accès aux services bancaires et aux informations

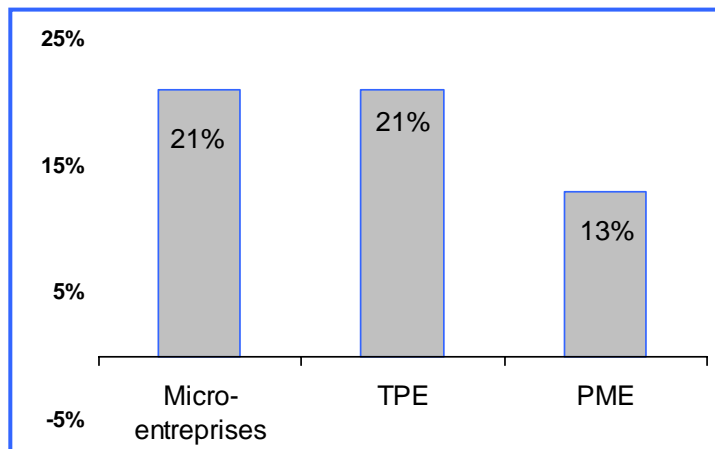
Près de 80 % des entreprises n'ont pas éprouvé des difficultés lors de l'ouverture d'un compte professionnel

Question : Avez-vous eu des difficultés pour ouvrir un compte professionnel au début de votre activité ?

**Total Oui
21%**

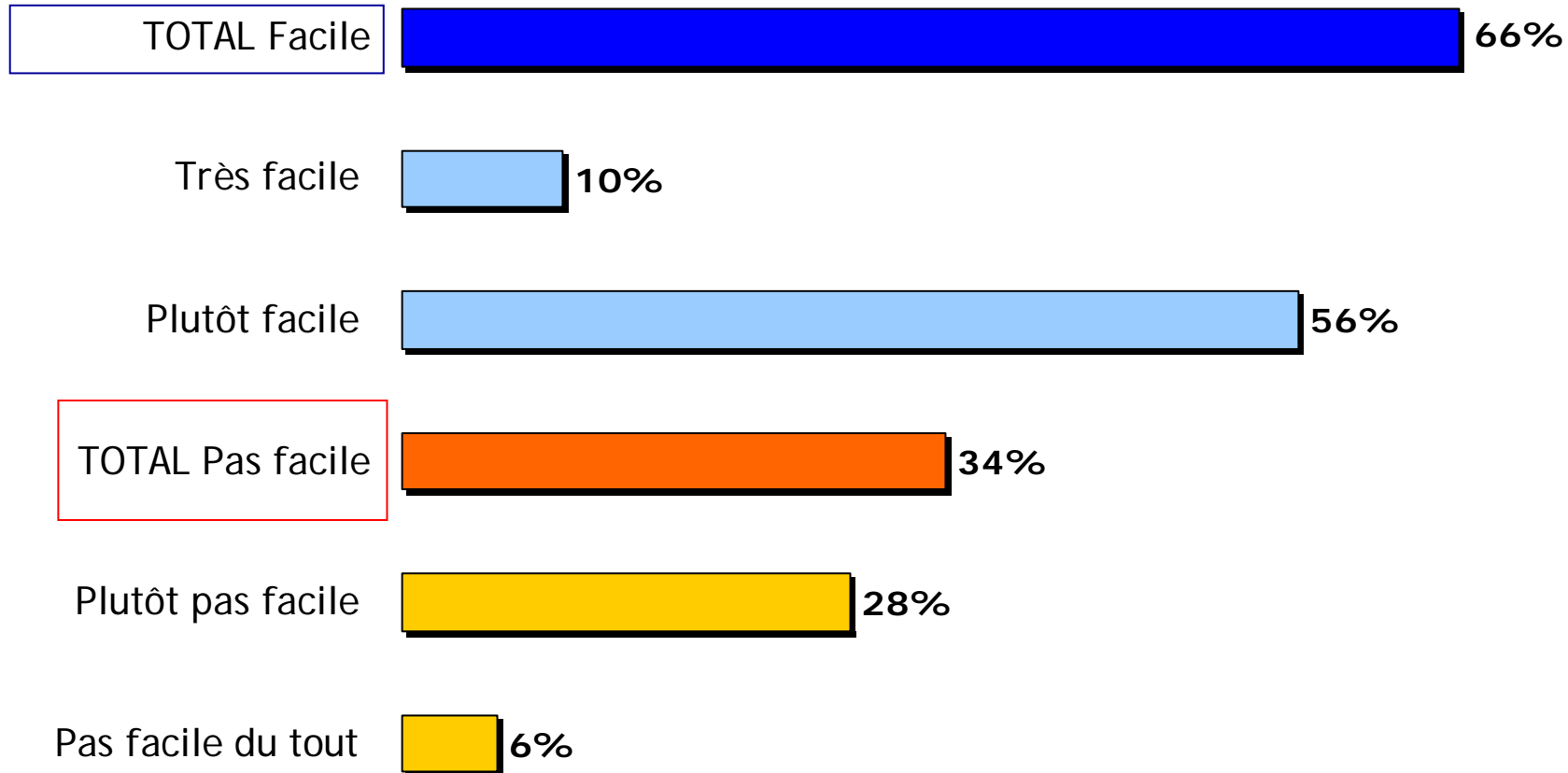


**Total Non
78%**



Pour près des 2/3 des chefs d'entreprise, il est facile d'avoir l'information sur les tarifs des opérations spécifiques

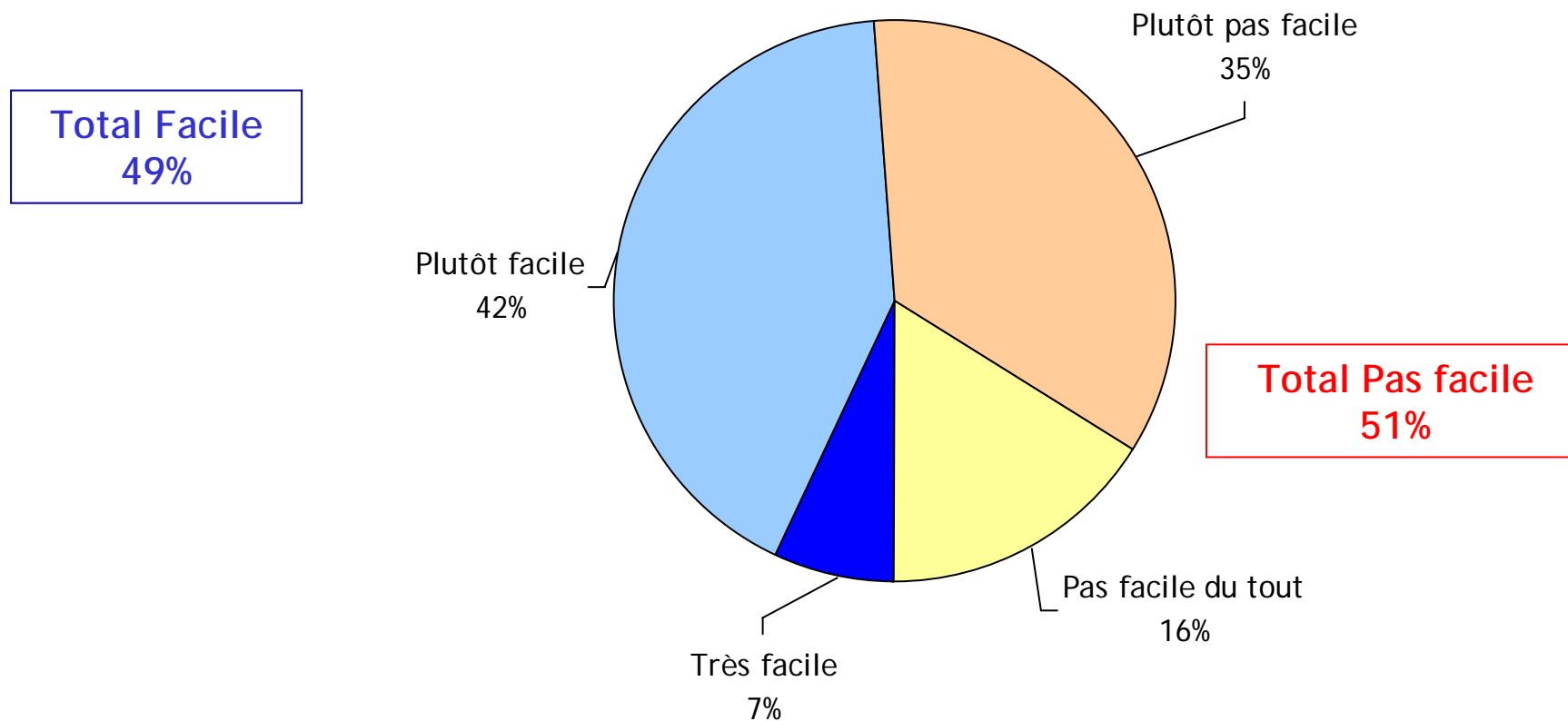
Question : Selon vous, se procurer le tarif d'une opération spécifique lorsqu'on a besoin de le connaître, c'est... ?



C | Perceptions des crédits bancaires

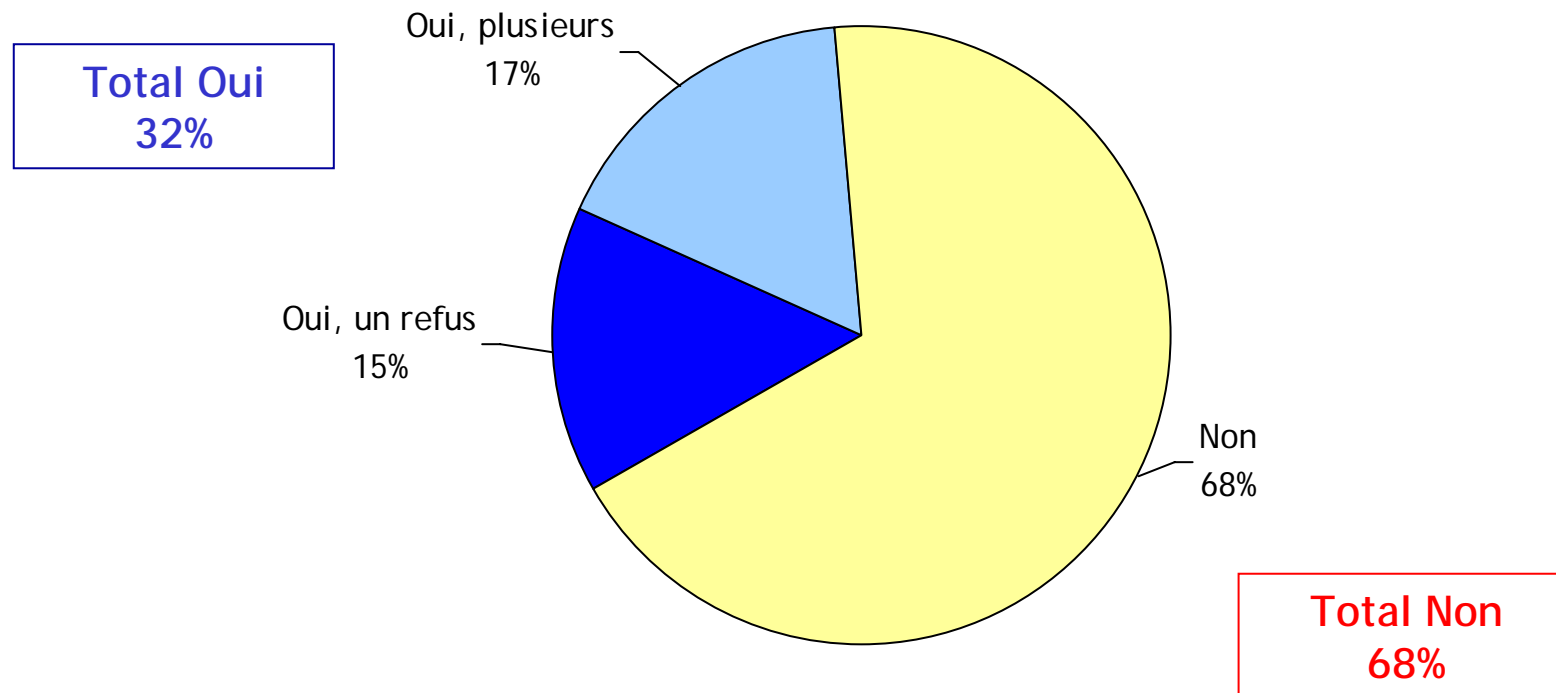
Trouver des financements auprès des banques : facile pour 49 %

Question : *En pensant aux demandes de financement que vous avez dû effectuer auprès des banques par le passé, diriez-vous qu'il est très facile, plutôt facile, plutôt difficile ou très difficile de trouver des financements auprès des banques ?*



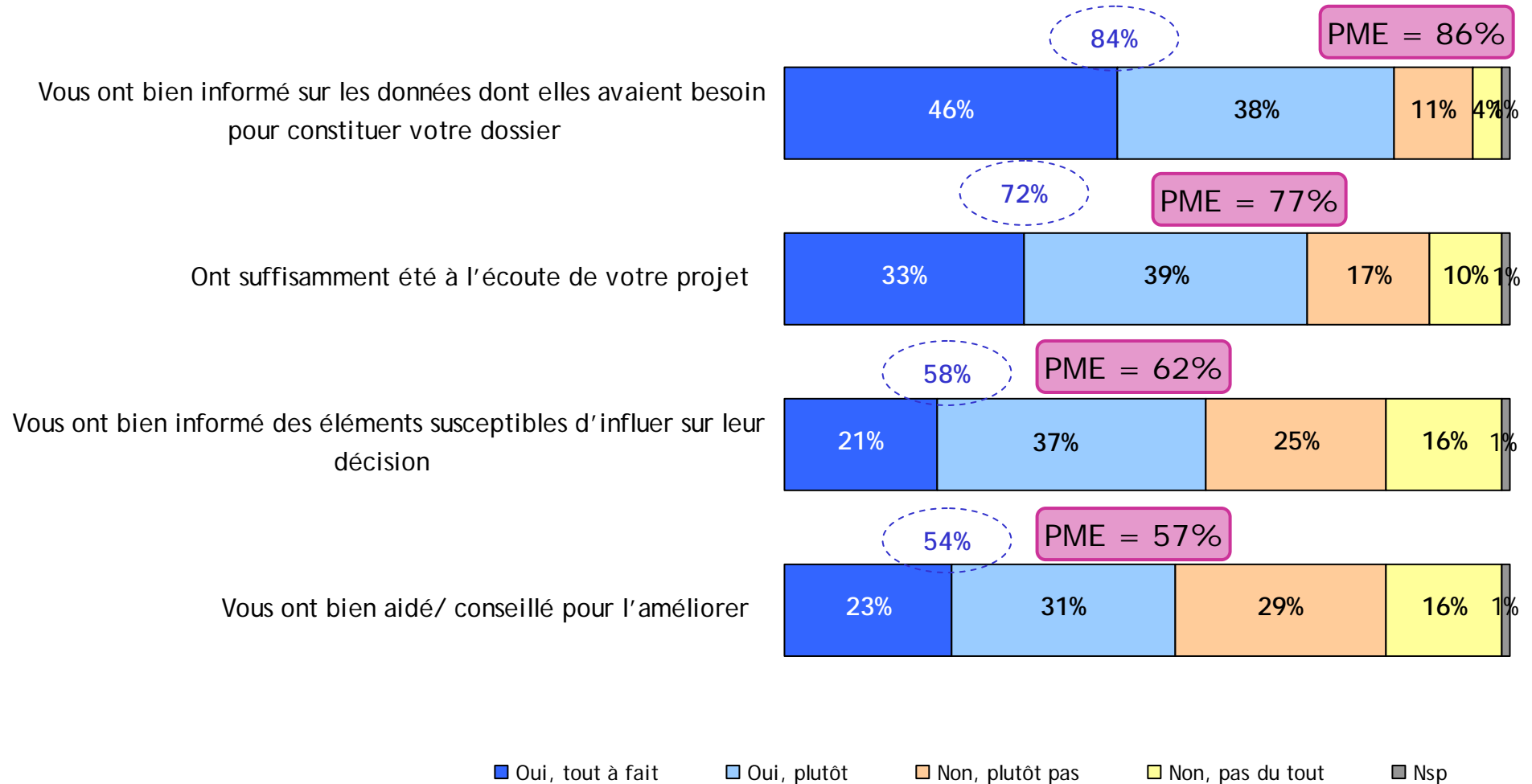
Plus des 2/3 des entreprises n'ont pas connu de refus dans le financement d'un projet

Question : Avez-vous déjà rencontré un ou plusieurs refus pour financer un projet ?



Demandes de financement : une bonne information des entreprises, mais qui pourrait être améliorée

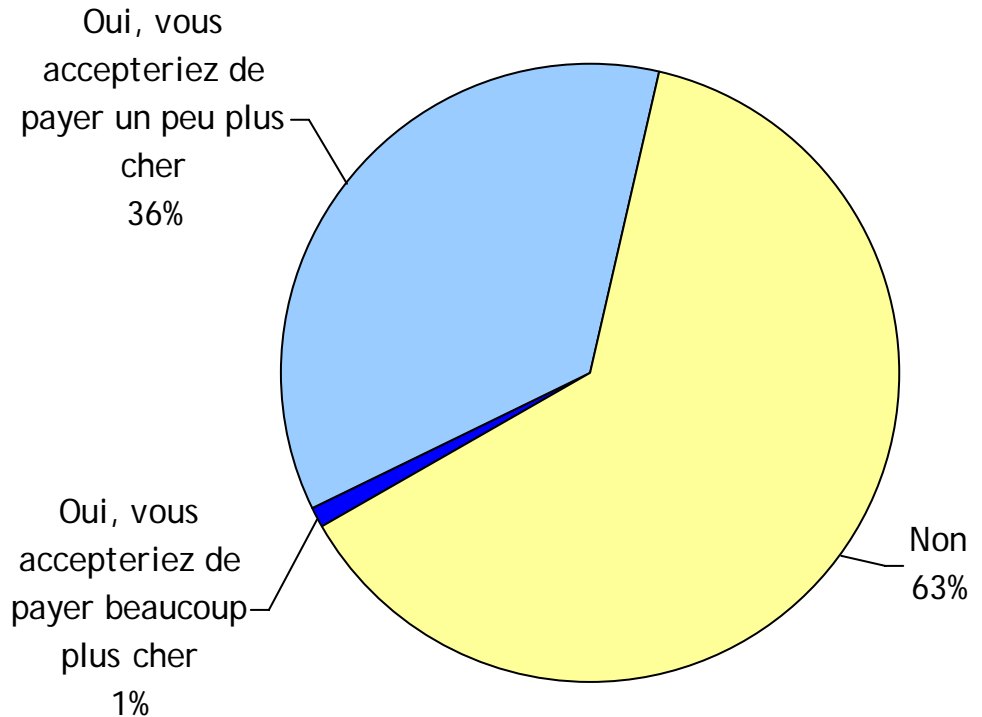
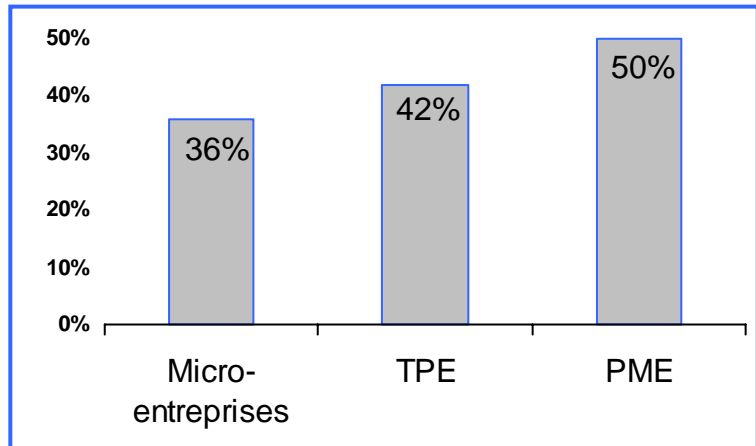
Question : Plus précisément lors de vos demandes de financements, diriez-vous que vos banques dans leur relation avec vous ... ?



37 % accepteraient de payer plus cher un crédit en cas de refus d'une banque

Question : *Si une banque vous refusait demain un crédit, seriez-vous personnellement prêt à payer plus cher le coût de ce crédit pour obtenir le financement de votre projet ?*

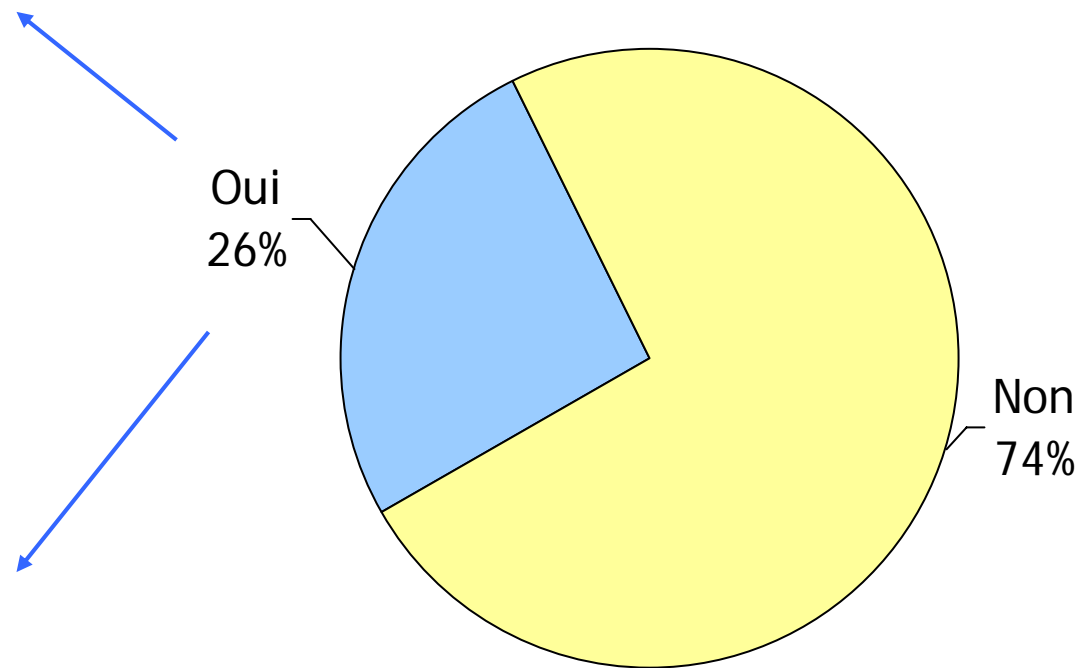
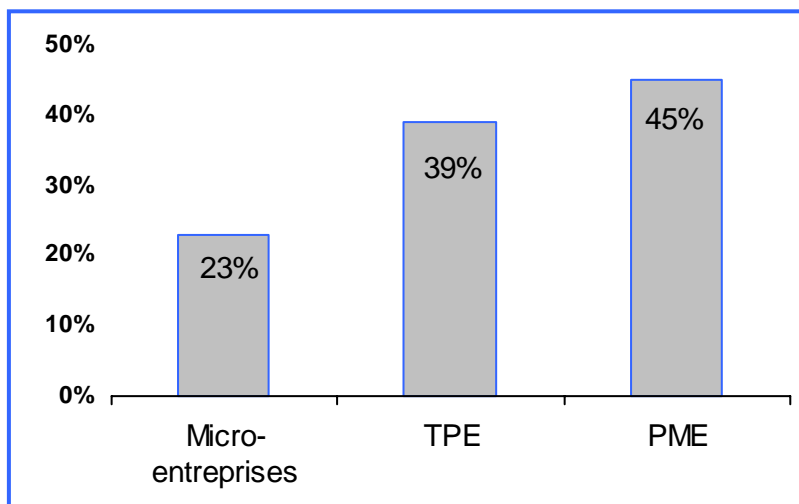
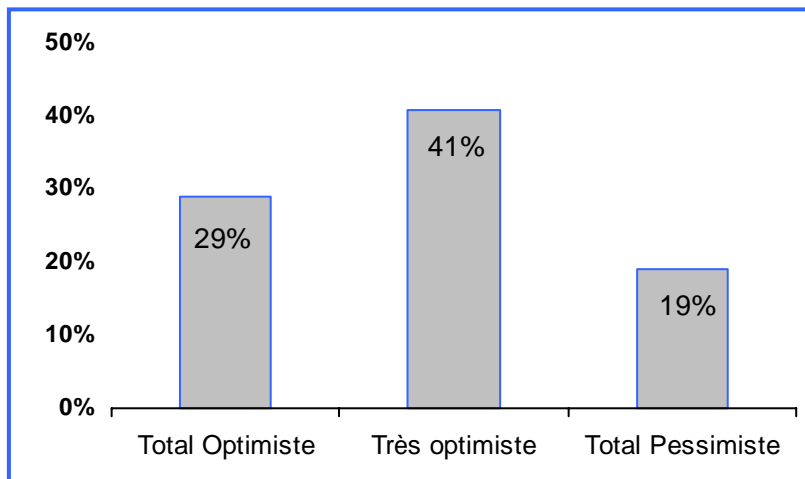
**Total Oui
37%**



**Total Non
63%**

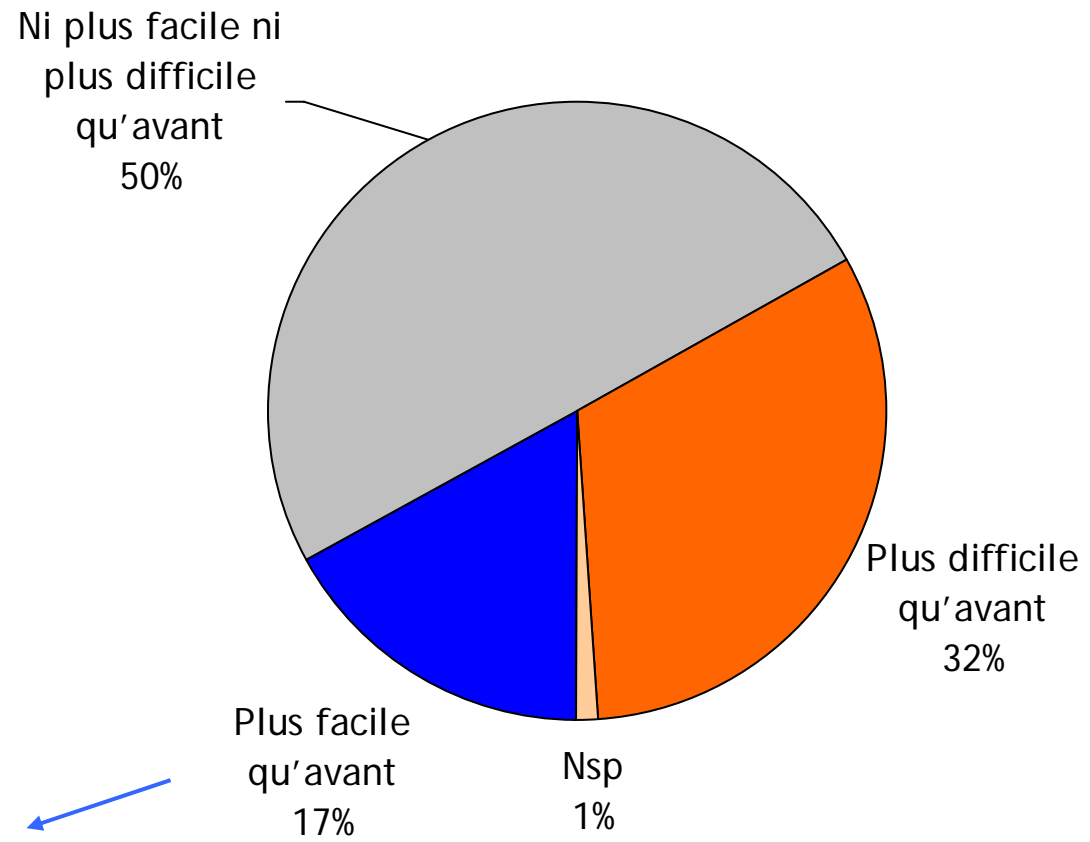
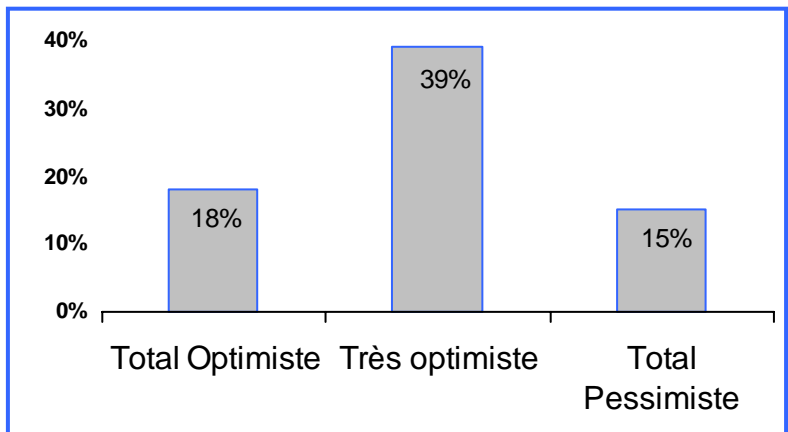
Les 3/4 des entreprises n'ont pas de projets d'investissement pour les douze prochains mois

Question : Avez-vous actuellement, ou envisagez-vous pour les 12 prochains mois, des projets d'investissement au sein de votre entreprise ?



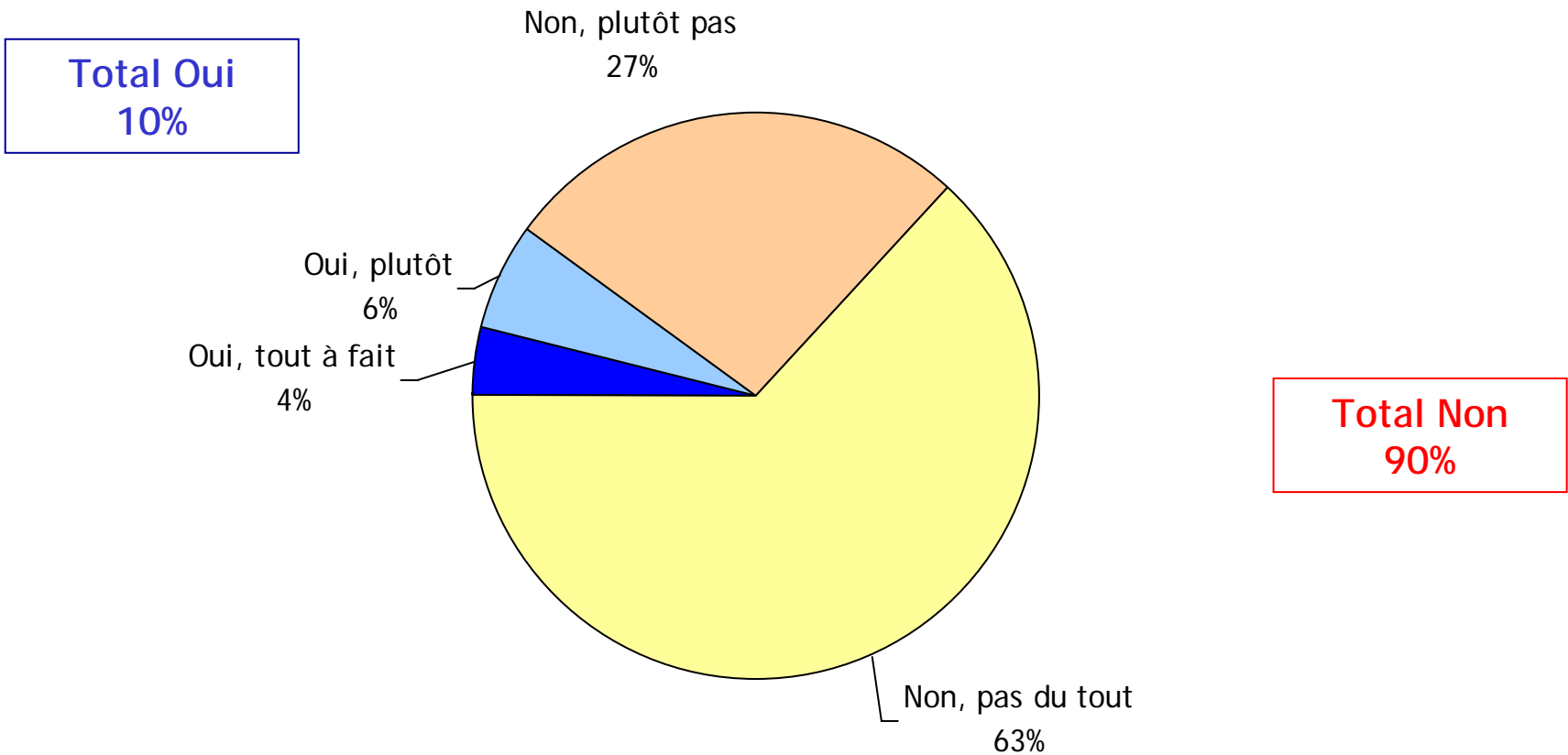
Le sentiment d'évolution des difficultés pour trouver des financements auprès des banques : stabilité

Question : *En pensant aux demandes de financement que vous avez effectuées récemment auprès de vos banques pour votre entreprise, ou à vos futurs besoins de financement, avez-vous le sentiment que cela va être... ?*



Conditions d'accès au crédit depuis le début de la crise financière : les entreprises ne ressentent pas d'impact

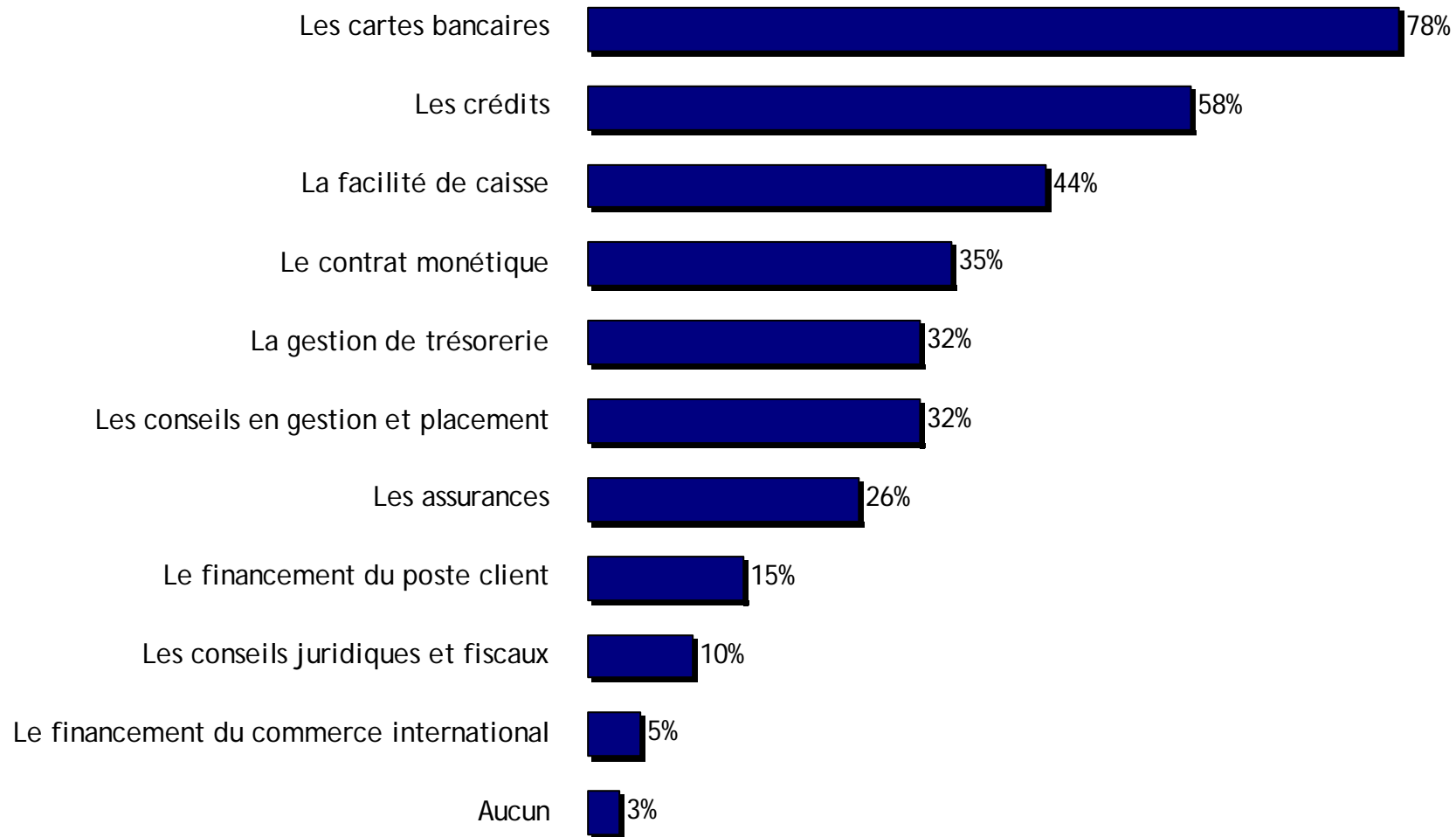
Question : *Vous personnellement, avec votre banque principale, avez-vous vécu concrètement un durcissement des conditions d'accès au crédit depuis le début de la crise financière qui a commencé l'été dernier aux États-Unis ?*



D | Services bancaires et critères de choix

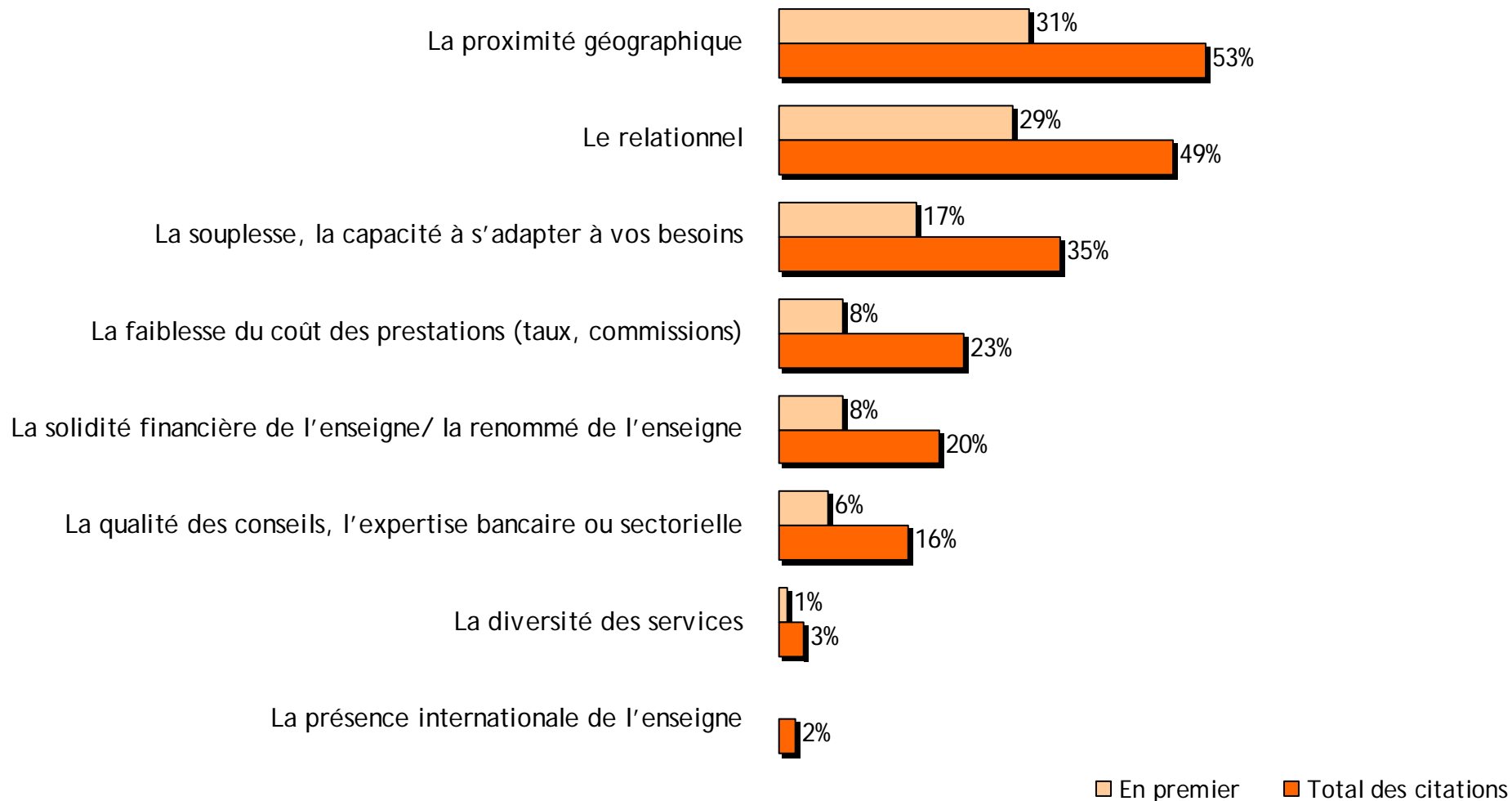
Les différents services bancaires utilisés dans le cadre de l'activité professionnelle

Question : Dans le cadre de votre activité professionnelle, quels sont les services bancaires que vous utilisez, avec votre banque principale ou d'autres ?



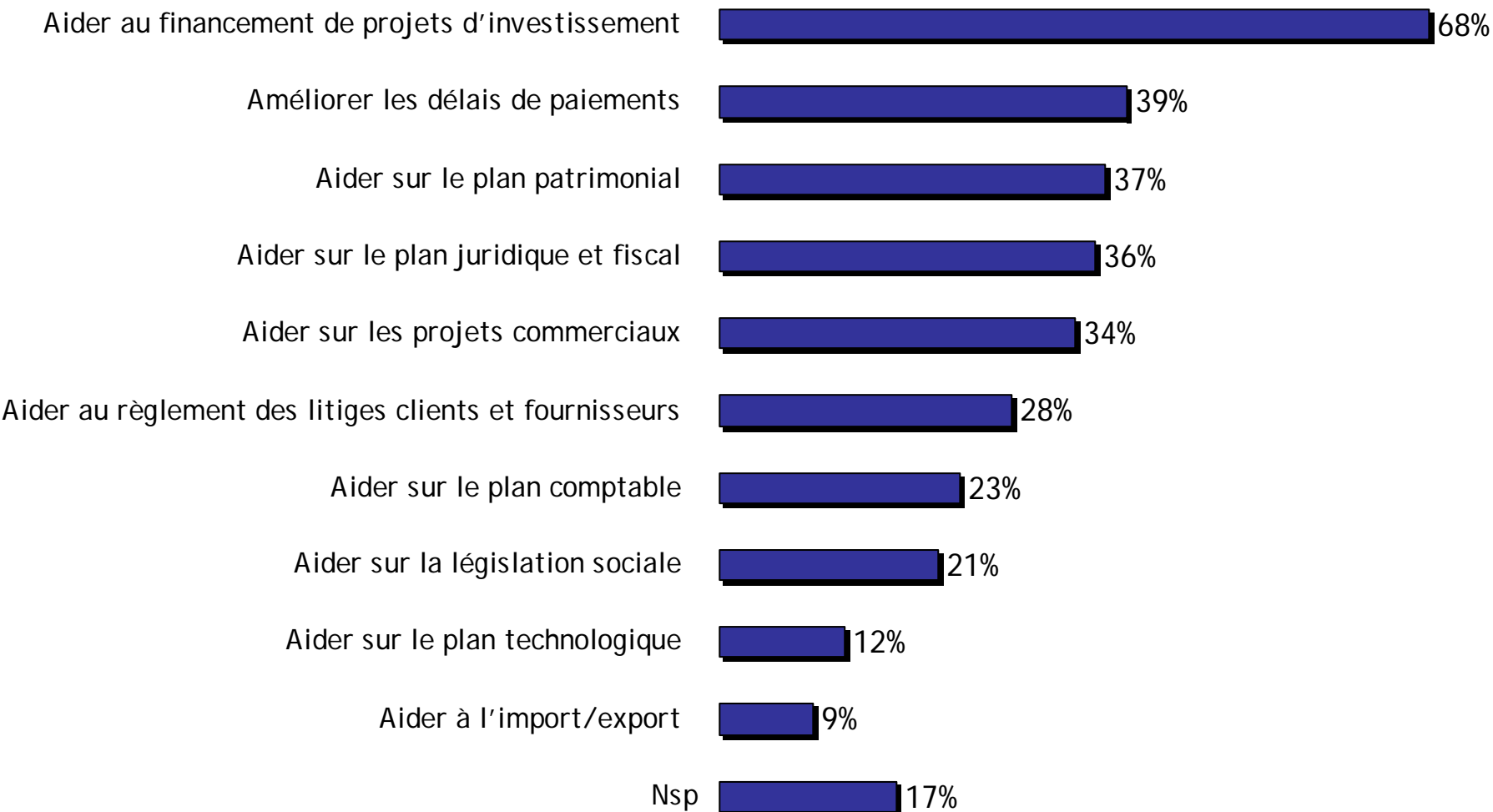
Les facteurs de choix d'une banque : proximité et relationnel

Question : Lorsque vous choisissez une banque vous privilégiez ? En premier, en second ?



Les différents types d'aides souhaitées de la part de sa banque

Question : Parmi cette liste, sur quels aspects votre banque pourrait-elle vous aider très utilement dans le cadre du développement de votre entreprise ?



Note méthodologique

- Etude réalisée pour : **La Fédération Bancaire Française**
- Echantillon : Échantillon de **1002** dirigeants d'entreprises, représentatif des entreprises françaises (TPE et PME).
- Mode de recueil : La représentativité de l'échantillon a été assurée par un échantillonnage **raisonné** sur les quotas (taille salariale et secteur d'activité, région) et un redressement selon les données INSEE.
- Les interviews ont eu lieu par téléphone sur le lieu de travail des dirigeants interrogés.
- Dates de terrain : Du 28 janvier au 13 février 2008



Industrie	9%	204	} 1002
Construction	14%	198	
Commerce	24%	199	
Services aux entreprises (dont transport)	21%	204	
Services aux particuliers (dont immo, edu)	32%	197	
Les Micro-entreprises (0 à 5 salariés)	88%	377	} 1002
Les TPE (6 à 19 salariés)	9%	261	
Les PME (20 à 249 salariés)	3%	364	