

PRISE DE CONTACT APRÈS 7 MOIS DES JEUNES ENTREPRISES ARTISANALES ANNÉE 2017



Chambres de Métiers
et de l'Artisanat

Région Centre-Val de Loire



Mai 2018

PRÉSENTATION

Cette action menée par le réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat a été lancée dans le courant de l'année 2014. Des contacts ont été pris avec des entreprises nouvellement créées ou reprises, que les jeunes entrepreneurs aient bénéficié ou non, des services de la CMA pour préparer leur projet et/ou accomplir leurs formalités administratives.

L'objectif de cette action, en plus d'échanger avec ces jeunes artisans, est quadruple : prévenir les difficultés en corrigeant d'éventuelles faiblesses qui pourraient mettre en péril l'avenir de l'entreprise, détecter des projets de développement pouvant se traduire par des investissements et/ou de l'emploi, établir une typologie des questions et problèmes auxquels sont confrontés les jeunes entreprises pour proposer des services et actions nouvelles, présenter l'offre de services des Chambres de Métiers et de l'Artisanat.

Cette prise de contact sept mois après le début de l'activité, se traduit par un entretien normé qui permet de faire un tour d'horizon au sujet des premiers résultats enregistrés par les artisans et de ces constats en termes de gestion d'entreprise au sens large. L'échange peut déboucher sur une prise de rendez-vous au sein de l'entreprise ou sur une proposition de formation. Ce premier regard partagé sur l'activité et la gestion de l'entreprise peut se révéler d'autant plus précieux que la phase de préparation aura été « réduite » (cas de certaines micro-entreprises notamment). Les aspects financiers, commerciaux ou encore d'organisation sont notamment traités durant cet entretien, sans oublier les besoins pour développer l'entreprise. En 2017, 732 jeunes entrepreneurs ont été contactés par les agents des CMA, soit environ 13% des nouveaux entrants dans l'Artisanat pour cette année. Les données collectées au cours des entretiens constituent la matière de cette analyse.

Fonctionnement du dispositif « suivi des jeunes entreprises »

ENTRETIEN

35 questions sur les thématiques suivantes :

- Financière
- Commerciale
- Organisationnelle
- Avenir et besoins



SUIVI

Rendez-vous conseil pouvant inclure la création d'un Tableau de bord et/ou Réalisation d'une formation



MÉTHODOLOGIE

Dans le cadre de ces travaux d'étude, il n'a pas été constitué d'échantillon déterminé de manière scientifique pour étudier une population dont les caractéristiques refléteraient scrupuleusement celles de ces nouveaux entrepreneurs de l'Artisanat. Néanmoins, le profil général des «jeunes artisans» retenus et ayant répondu à l'invitation des CMAD correspond dans l'ensemble à celui de la démographie artisanale. Les constats suivants en apportent l'illustration.



732

Artisans contactés en 2017

859

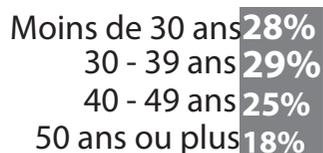
Artisans contactés en 2016

1 PROFIL DES ENTREPRISES CONTACTÉES

GENRE



ÂGE



FORME JURIDIQUE



TYPE DE PROJET



SECTEUR D'ACTIVITE



EXPERIENCE PRÉALABLE DANS LE MÉTIER



NIVEAU DE DIPLÔME



ANALYSE

Le profil de ces jeunes entrepreneurs après plus ou moins 7 mois d'activité met en avant l'absence de parité entre hommes et femmes : plus de deux tiers d'hommes et moins d'un tiers de femmes. Pourtant, il y a légère surreprésentation des femmes dans l'échantillon par rapport à l'ensemble de la population artisanale. La faible féminisation parmi les créateurs est une caractéristique de l'Artisanat avec des métiers masculins par tradition et la réputation de certaines activités considérées comme physiquement exigeantes (ex: Bâtiment, Production).

Ces données mettent aussi en relief l'impact des auto-entrepreneurs (désormais micro-entrepreneurs) dans le Répertoire des Métiers depuis 2010 : ils représentent deux immatriculations sur trois. La réputation de rapidité des déclarations accompagnant l'installation a favorisé le recours à ce régime fiscal. Cette évolution, visible dans cet échantillon d'entreprises comme dans l'ensemble de la population artisanale, a également eu un impact sur les transmissions d'entreprises. Le montage d'un projet de reprise est souvent bien plus complexe et exigeant (importants capitaux, gestion RH, durée de phase de transmission). Le taux de survie sur le long terme des entreprises est très largement favorable aux reprises (données SINE) plutôt qu'aux créations ex-nihilo. Les chiffres collectés lors de cette enquête sont le reflet de cette tendance : 90% de créations / 10% de reprises (13% de reprises lors de la vague 2016).

La répartition de ces entrepreneurs dans les quatre secteurs d'activités de l'Artisanat est assez similaire à la part relative de ces secteurs dans le Répertoire des Métiers. La grande majorité de ces nouveaux artisans s'immatriculent dans les secteurs des Services (38%) ou du Bâtiment (32%). La part des secteurs de la Production (20%) et de l'Alimentaire (10%) est plus limitée. D'ailleurs, ces entrepreneurs sont souvent expérimentés dans le domaine d'activité de leur nouvelle entreprise, après une phase de salariat par exemple : 67% ont plus de 3 ans d'expérience, 16% moins de 3 ans d'expérience et seuls 8% n'ont pas d'expérience dans le métier. Lors de la vague 2016, les artisans interrogées présentaient une expérience plus importante, 76% d'entre-eux avaient plus de 3 ans d'expérience. En parallèle, en analysant le niveau de diplôme de ces créateurs/repreneurs d'entreprises, des disparités ressortent : 48% ont un niveau V (CAP), 33% ont un niveau équivalent ou supérieur au BAC, la part des non diplômés est restreinte (19%).





AVEZ-VOUS FAIT UNE ETUDE PREVISIONNELLE ?

47% OUI* **53%** NON

*réponses positives : 45% par un expert-comptable, 17% tout seul, 16% par d'autres experts, 12% par la CMA, 10% avec mon entourage/100%



AVEZ-VOUS FAIT UNE DEMANDE DE PRÊTS OU D'AIDES ?

28% OUI* **72%** NON

*pour lesquels 2% de refus.



AVEZ-VOUS REÇU UNE AIDE PUBLIQUE ?

28% OUI **72%** NON



UTILISEZ-VOUS UN TABLEAU DE BORD POUR SUIVRE VOTRE ACTIVITÉ ?

60% OUI* **40%** NON

*principaux indicateurs de suivi : Chiffre d'affaires (49%), la Trésorerie (21%), le nombre de clients (16%), les Devis/Commandes (10%), autres (4%) /100%



ÊTES-VOUS SATISFAIT DE VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES ?

76% OUI* **24%** NON

*25% estiment qu'ils pourraient mieux faire



VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES EST-IL CONFORME À VOS PRÉVISIONS ?

21% Mieux que prévu **44%** Comme prévu **30%** Moins bien que prévu **5%** Très en dessous des prévisions

+65% -35%



AVEZ-VOUS DÉGAGÉ UN SALAIRE DE VOTRE ACTIVITÉ ?

47% OUI* **12%** OUI (FINANCEMENT ARCE) **41%** NON

*résultats Micro-entrepreneurs OUI >1.500 € (4%), 1.000-1.500 € (12%), 500-1.000 € (15%), <500 € (10%), Financement ARCE (10%), NON (44%)

*résultats Entreprises classiques OUI >1.500 € (8%), 1.000-1.500 € (23%), 500-1.000 € (14%), <500 € (4%), Financement ARCE (14%), NON (27%)

ANALYSE

Dans un projet de création/reprise, une des étapes cruciales pour évaluer la viabilité de la future entreprise est d'établir une étude prévisionnelle. Il s'agit d'une démarche qui ne doit pas être prise à la légère car elle peut contribuer à la bonne santé financière de la future entreprise. Pourtant, seuls 47% des artisans se sont soumis à cet exercice (49% en 2016), été réalisé par un expert-comptable (45%), par l'artisan lui-même (17%), par d'autres organismes (16%), ou par la CMA (12%), plus rarement par son entourage (10%).

Moins d'un tiers les artisans rencontrés ont sollicité une aide financière ou un prêt pour réunir les capitaux nécessaires au montage de leur projet de création/reprise (proportion identique à la vague 2016). La part des refus de financement est très faible (2%) pour la population étudiée. Les demandeurs éconduits ont trouvé une solution de substitution. Les candidats pour lesquels l'obtention d'un prêt était capitale ont évidemment différé ou abandonné leur projet. Concernant le sujet des aides publiques, le fait qu'un répondant sur quatre déclare en avoir bénéficié conforte leur rôle (un sur cinq en 2016).

Une fois l'entreprise immatriculée, pour suivre sa vitalité économique et financière, il est fortement recommandé d'élaborer un Tableau de Bord. Ils sont 60% à utiliser cet outil (64% en 2016) qui leur permet de faire le suivi de l'activité par le biais du chiffre d'affaires (49% des réponses), de la trésorerie (21%), du nombre de clients (16%), ou encore du volume des devis/commandes (10%).

Le chiffre d'affaires est souvent le principal indicateur suivi par le chef d'entreprise. Il illustre la montée en puissance de la nouvelle entreprise ou, à l'inverse, de dysfonctionnements à surmonter : 76% des nouveaux entrepreneurs se déclarent satisfaits de leur chiffre d'affaires (77% en 2016), et un certain nombre (25%) estiment même qu'ils pourraient mieux faire. En revanche, on observe un écart par rapport aux prévisions de chiffre d'affaires : 65% l'estiment conforme ou supérieur aux prévisions (68% en 2016), 35% le jugent en retrait.

Point d'alerte : moins d'un sur deux a dégagé une rémunération de son activité. Pour certains, leurs ressources sont constituées par le versement de l'Aide à la Reprise ou à la Création d'Entreprise (environ 12% des artisans). Cependant, si le montant des rémunérations est supérieur à 1.500€ pour 8% des entreprises classiques, cela ne concerne que 4% des micro-entrepreneurs. Les micro-entrepreneurs sont également les plus nombreux à ne pas se verser de rémunération (44% contre 27% pour les entreprises classiques).

3 ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE



ÊTES-VOUS SATISFAIT DE VOTRE NOMBRE DE CLIENTS ?

80% OUI* **20%** NON

*dont 28% estiment qu'ils ont une marge de progrès



QUEL TYPE DE CLIENTELE VISEZ-VOUS ?

84% Particuliers **15%** Professionnels **1%** Collectivités



NÉGOCIEZ-VOUS RÉGULIÈREMENT AVEC VOS FOURNISSEURS ?

29% En fonction des opportunités **25%** Tout le temps **25%** Jamais
11% Pas besoin, petites quantités **10%** Rarement



QUELS MOYENS UTILISEZ-VOUS POUR VOUS FAIRE CONNAÎTRE ?

62% Bouche à oreille **10%** Site Internet **15%** Réseaux sociaux
6% Aucuns **3%** Prospectus **4%** Presse



CONNAISSEZ-VOUS LES QUALIFICATIONS PROFESSIONNELLES ET LES LABELS SPÉCIFIQUES À VOTRE ACTIVITE ?

35% OUI **10%** NON MAIS INTERESSÉ **55%** NON MAIS PAS INTERESSÉ



Activité de l'entreprise

ANALYSE

Le chiffre d'affaires de l'entreprise dépend de sa capacité à séduire un nombre suffisant de clients. Manifestement, 80% des artisans interrogés sont satisfaits de leur clientèle actuelle (79% en 2016). Elle est composée en grande partie de particuliers (84%), mais aussi de professionnels (15%), plus rarement de collectivités (1%).

En matière de relations avec leurs fournisseurs, il semble que la négociation sur le prix soit pratiquée par 54% des répondants: 29% en fonction des opportunités et 25% déclarent le faire tout le temps. C'est clairement un facteur de marge qui ne doit pas être négligé.

Pour faire connaître leurs produits et services, les moyens de communication sont cruciaux mais parfois négligés. L'utilisation par les artisans des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) n'est pas toujours fréquente dans ce domaine. En revanche, il y a un très fréquent recours aux réseaux de personnes qui véhiculent le savoir-faire des artisans et leur permet de décrocher de nouveaux contrats ou de nouvelles ventes : 62% des artisans misent sur ce type de communication informelle (64% en 2015). Si, dans un certain nombre de cas, cette méthode peut se révéler efficace pour maintenir son chiffre d'affaires, il est légitime de s'interroger sur son efficacité pour franchir des paliers significatifs. La part des jeunes artisans disposant d'un site internet (10%) reste faible au regard de sa portée potentielle (9% en 2016).

Pour se distinguer de la concurrence et/ou asseoir sa notoriété, il est également possible de recourir à des labels spécifiques (ex: Reconnu Garant de l'Environnement) ou de mettre en avant une qualification professionnelle. Ces options semblent peu connues par les nouveaux artisans : seul un sur trois s'estime bien informé en la matière (49% en 2016).

4 ORGANISATION DE L'ENTREPRISE



COMBIEN DE SALARIÉS EMPLOYEZ-VOUS ?

88% AUCUN **12%** ...



AVEZ-VOUS PRÉVU DE FAIRE ÉVOLUER VOS EFFECTIFS ?

86% STABLE **13%** EN HAUSSE **1%** EN BAISSSE



FORMEZ-VOUS OU ENVISAGEZ-VOUS DE FORMER DES APPRENTIS ?

6% OUI J'EN FORME **24%** NON* MAIS J'AI L'INTENTION D'EN FORMER **70%** NON ET JE N'AI PAS L'INTENTION D'EN FORMER



ÊTES-VOUS EN CONTACT AVEC D'AUTRES CRÉATEURS ?

57% OUI **44%** NON*
*dont 4% le regrettent



APPARTENEZ-VOUS À UN RÉSEAU PROFESSIONNEL ?

18% OUI **82%** NON*
* dont 9% qui souhaiteraient rejoindre un réseau professionnel



AVEZ-VOUS RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS AVEC LES ADMINISTRATIONS DEPUIS VOTRE CRÉATION ?

14% OUI **86%** NON



AVEZ-VOUS DES DIFFICULTÉS À FAIRE LA DISTINCTION ENTRE LES DOCUMENTS OBLIGATOIRES ET CEUX FACULTATIFS ? EX: DÉCLARATIONS À L'ADMINISTRATION

91% OUI **8%** UN PEU **1%** PAS DU TOUT



QUI GÈRE LES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS ?

75% Moi **17%** Expert comptable **5%** Conjoint **3%** Personne

ANALYSE

Parmi les entreprises interrogées, une entreprise sur quatre emploie un ou plusieurs salariés. Les réponses collectées lors de cette enquête indiquent qu'au début de la vie des nouvelles entreprises, la part des employeurs est plus faible (12%). Cependant, suite à leurs premiers mois d'activité, 13% d'entre elles ont déjà prévu d'embaucher.

La présence d'apprentis dans ces entreprises est faible (6% des réponses). En revanche, l'intérêt pour l'apprentissage est visible : 24% des chefs d'entreprises déclarent avoir l'intention d'en former (41% en 2016). Rappel : Par définition, les micro-entrepreneurs ne peuvent pas former de jeunes et, dans l'échantillon 2017, deux installations sur trois est faite sous ce régime (répartition identique en 2016).

Les réseaux de relations que peuvent tisser les nouveaux artisans pour échanger au sujet de leur vécu, semblent relativement développés : 57% déclarent entretenir des contacts avec d'autres professionnels, notamment des néophytes (49% en 2016). Ces nouveaux artisans font face aux mêmes difficultés et peuvent ainsi partager des retours d'expérience à propos de l'administration, des financeurs, de la gestion des salariés, de la relation client ou de la comptabilité. Pour les questions techniques, ces créateurs ont recours aux réseaux professionnels. Néanmoins, ils ne sont que 18% à être déjà adhérents d'un réseau, et 9% souhaiteraient en rejoindre un prochainement.

En ce qui concerne le rapport entre les artisans et les administrations, la situation semble plutôt sereine. Seule une part réduite des artisans interrogés a déjà rencontré des difficultés avec les administrations depuis la création de leur entreprise (14% en 2017 contre 12% en 2016). Ils se déclarent plutôt bien informés du caractère obligatoire ou facultatif des différents documents administratifs qui rythment le quotidien de l'entreprise (91% de réponses positives).

En revanche, concernant la gestion au sein de l'entreprise de ces documents, il y a plusieurs cas de figures : elle est le plus souvent faite par l'artisan lui-même, 75% des réponses (76% en 2016), l'expert-comptable (17%), le conjoint (5%), voire au moment de l'enquête, personne en particulier (3%) ce qui suscite quelques interrogations.



COMMENT ESTIMEZ-VOUS L'ÉVOLUTION DE VOTRE SITUATION DANS 6 MOIS ?

61% meilleure **22%** Equivalente **14%** Pas de projection **2%** Arrêt d'activité

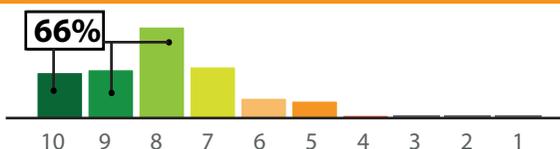


VOUS SENTEZ-VOUS À L'AISE EN TANT QUE DIRIGEANT D'ENTREPRISE ?

56% OUI TRÈS À L'AISE **42%** OUI ASSEZ À L'AISE **2%** NON PAS TRÈS À L'AISE **0%** NON PAS DU TOUT À L'AISE



SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10, COMMENT SITUEZ-VOUS VOTRE MORAL ?



AVEZ-VOUS PRÉVU D'EFFECTUER DES EMPLOIS ?

13% OUI **87%** NON — 69% pas le besoin, 7% pas les moyens, 24% pas pour le moment



AVEZ-VOUS DES BESOINS EN FORMATION ?

31% OUI* **69%** NON

*dont pour moi-même (94%), pour mes salariés (5%), pour moi et mes salariés (1%)

OUI — **FORMATION TECHNIQUE 49%**
FORMATION GÉNÉRALISTE 34%
LES DEUX 17%



AVEZ-VOUS PRÉVU UNE ACTION COMMERCIALE ?

29% OUI* **71%** NON — 58% pas le besoin, 6% pas les moyens, 36% pas pour le moment

*parmi lesquels Site internet (45%), Salon/exposition (31%), Réseaux sociaux (16%), Portes ouvertes (5%), Mailing (3%)



SOUHAITEZ-VOUS BÉNÉFICIER D'UN DIAGNOSTIC NUMÉRIQUE ?

8% OUI **92%** NON

ANALYSE

La perception de l'avenir de leur activité semble plutôt bonne : 61% estiment que leur situation sera meilleure dans 6 mois (65% en 2016) et un cinquième (22%) pense qu'elle sera au moins équivalente. Seuls 2% des artisans supposent qu'elle sera négative et les autres soit 14% ne se prononcent pas. Lorsque l'on demande aux artisans s'ils se sentent à l'aise en tant que dirigeant d'entreprise, les réponses obtenues sont elles aussi globalement positives ou très positives : 56% se sentent très à l'aise (53% en 2016) et 42% assez à l'aise. La satisfaction liée à la réalisation d'un projet professionnel et personnel est réelle. Le moral de ces nouveaux artisans est au vert : 66% d'entre eux le situent entre 8 et 10 sur une jauge d'optimisme (65% en 2016).

Parmi les projets de ces chefs d'entreprise, il est intéressant de constater qu'ils sont près de 13% à prévoir des embauches pour accompagner le développement de leur activité (13% en 2016). Malheureusement, parmi les 87% d'artisans qui ne prévoient pas d'embaucher, 7% recensent de réels besoins de main d'oeuvre mais affirment ne pas disposer des ressources nécessaires.

En parallèle, 31% des artisans expriment des besoins en matière de formation (savoirs techniques, gestion, bureautique) au sein de leur entreprise (39% en 2016). Parmi les réponses enregistrées, neuf fois sur dix, ces formations seraient suivies par l'artisan lui-même, et moins d'une fois sur dix par un salarié. Ces artisans sont davantage demandeurs de formations techniques (49%) que de formations généralistes (34%).

Seul un artisan sur trois a déjà prévu de réaliser des démarches commerciales pour diversifier et développer sa clientèle (33% en 2016). Parmi les actions commerciales planifiées, la création d'un site internet (45%), la participation à un salon/une exposition (31%), l'utilisation des réseaux sociaux (16%), la participation à un événement de type "portes ouvertes" (5%) et l'utilisation d'e-mailing (3%) sont les plus souvent cités.

Enfin, moins d'un artisan sur dix estime avoir besoin d'effectuer un diagnostic numérique de son entreprise afin de faire un état des lieux de ses équipements informatiques. Cet entretien avec un conseiller permet également d'analyser son usage des outils digitaux : présence sur internet, sécurisation des données...