

# PRISE DE CONTACT APRÈS 7 MOIS DES JEUNES ENTREPRISES ARTISANALES ANNÉE 2015



Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat

Région Centre



Janvier 2016

## 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. La vague 2015 porte sur une année complète.

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 pouvant être réalisé 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). La durée moyenne de ce 1er contact est de 15 à 20 min par entreprise. Les aspects financiers, commerciaux ou encore d'organisation sont notamment traités durant cet entretien, sans oublier les besoins pour développer l'entreprise. En 2015, 963 jeunes entrepreneurs ont été contactés par les agents des CMA, soit environ 20% des nouveaux entrants dans l'Artisanat sur un an. Les données collectées au cours des entretiens constituent la matière de cette analyse.



963

Artisans contactés en 2015

520

Artisans contactés en 2014

## 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

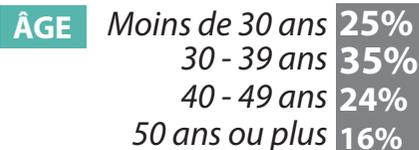


## MÉTHODOLOGIE

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

# 1 PROFIL DES ENTREPRISES CONTACTÉES

## GENRE



## FORME JURIDIQUE



\*dont SARL (25%), entreprise individuelle (19%), SAS (3%) sur une part totale de 47%

## TYPE DE PROJET



## SECTEUR D'ACTIVITE



## EXPERIENCE PRÉALABLE DANS LE MÉTIER



## NIVEAU DE DIPLÔME



## CONTACT PRÉALABLE AVEC LA CMA AVANT L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE



## ANALYSE

Le profil de ces jeunes entrepreneurs contactés après environ 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 une immatriculation sur deux. La réputation de rapidité des déclarations accompagnant l'installation et durant la vie de l'entreprise 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 (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 : 87% de créations / 13% de reprises (14% pour la vague 2014).

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 (43%) ou du Bâtiment (34%). La part des secteurs de l'Alimentaire (12%) et de la Production (11%) 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 : 79% ont plus de 3 ans d'expérience, 14% moins de 3 ans d'expérience et seuls 7% n'ont pas 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), 38% ont un niveau équivalent ou supérieur au BAC, la part des non diplômés est restreinte (14%).

Dans un autre registre et par rapport au rôle des Chambres de Métiers et de l'Artisanat, il était nécessaire de savoir si ces entrepreneurs ont eu ou non des contacts directs avec leurs services dans leur processus de création/reprise : le résultat montre que 61% des personnes interrogées déclarent avoir rencontrées un conseiller en amont de leur installation ou pour les formalités administratives (51% pour la vague 2014). Il existe donc une marge de progression pour proposer aux autres l'offre de services des CMAD dont elles ignorent souvent l'existence.



Créateur d'entreprise artisanale

# 2 FINANCES / CHIFFRE D'AFFAIRES



## AVEZ-VOUS FAIT UNE ETUDE PREVISIONNELLE ?

**65%** OUI\* **35%** NON

\*réponses positives : 22% par la CMA, 44% par un expert-comptable, 34% par d'autres personnes ou organismes /100%



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

**42%** OUI\* **58%** NON

\*pour lesquels 4% de refus.



## AVEZ-VOUS REÇU UNE AIDE PUBLIQUE ?

**32%** OUI **68%** NON



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

**60%** OUI\* **40%** NON

\*principaux indicateurs de suivi : Chiffre d'affaires (59%), le nombre de clients (17%), la Trésorerie (15%), les Devis/Commandes (8%), autres (1%) /100%



## ÊTES-VOUS SATISFAIT DE VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES ?

**86%** OUI\* **20%** NON

\*25% estiment qu'ils pourraient mieux faire



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

**31%** Mieux que prévu **42%** Comme prévu **21%** Moins bien que prévu **6%** Très en dessous des prévisions

+ 73% - 27%



## AVEZ-VOUS DÉGAGÉ UN SALAIRE DE VOTRE ACTIVITÉ ?

**73%** OUI\* **6%** OUI (FINANCEMENT ARCE) **21%** NON

\*résultats Micro-entrepreneurs OUI >1.500 € (27%), 1.000-1.500 € (20%), 500-1.000 € (15%), <500 € (9%), Financement ARCE (6%), NON (23%)

\*résultats Entreprises classiques OUI >1.500 € (40%), 1.000-1.500 € (23%), 500-1.000 € (10%), <500 € (2%), Financement ARCE (7%), NON (18%)

## 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 65% des artisans se sont soumis à cet exercice (59% en 2014), réalisé par un expert-comptable (44%) ou par d'autres organismes (36%), plus rarement par la CMA (22%).

Moins de la moitié de ces artisans rencontrés ont sollicité une aide ou un prêt pour réunir les capitaux nécessaires au montage de leur projet de création/reprise (48% en 2014). La part des refus de financement est très faible (4%) pour la population étudiée. Les demandeurs éconduits ont trouvé une solution de substitution. Les candidats pour lesquels l'obtention d'un prêt était capital ont évidemment différé ou abandonné leur projet. Concernant le sujet des aides publiques, le fait qu'un tiers des répondants, déclarent en avoir bénéficié conforte leur rôle.

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 qui leur permet de faire le suivi de l'activité par le biais du chiffre d'affaires (59% des réponses), du nombre de clients (17%), de la trésorerie (15%), ou encore des devis/commandes (8%).

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 : 86% des nouveaux entrepreneurs se déclarent satisfaits de leur chiffre d'affaires (80% en 2014), et un certain nombre (24%) estiment même qu'ils pourraient mieux faire. En revanche, on observe un écart par rapport aux prévisions de chiffre d'affaires : 73% l'estiment conforme ou supérieur aux prévisions (70% en 2014), 27% le jugent en retrait. En analysant dans le détail ces résultats, il ressort que l'on retrouve dans cette dernière catégorie davantage de micro-entrepreneurs ou de personnes n'ayant pas réalisé d'étude prévisionnelle (ils sont deux fois plus nombreux que les autres).

Sur l'ensemble des artisans interrogés, six sur dix ont dégagé une rémunération de leur activité. Pour certains, leurs ressources sont constituées par le versement de l'Aide à la Reprise ou à la Création d'Entreprise (6% des artisans). Cependant, si le montant des rémunérations est supérieur à 1.500€ pour 40% des entreprises classiques, cela ne concerne qu'un quart des auto-entrepreneurs. Les micro-entrepreneurs sont également les plus nombreux à ne pas verser de rémunération (23% contre 18% pour les entreprises classiques).



Finances  
Chiffre d'affaires

# 3 ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE



## ÊTES-VOUS SATISFAIT DE VOTRE NOMBRE DE CLIENTS ?

**86%** OUI\* **14%** NON

*\*dont 23% estiment qu'ils ont une marge de progrès*



## QUEL TYPE DE CLIENTELE VISEZ-VOUS ?

**48%** Particuliers **24%** Professionnels **24%** Particuliers & Professionnels **4%** Autres



## RENCONTREZ-VOUS DES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DE VOS CLIENTS ?

**72%** NON BONS PAYEURS **26%** OUI PONCTUELLEMENT **2%** OUI CRÉANCES IMPORTANTES



Activité de l'entreprise



## NÉGOCIEZ-VOUS RÉGULIÈREMENT AVEC VOS FOURNISSEURS ?

**42%** Tout le temps **21%** En fonction des opportunités **18%** Pas besoin, petites quantités **14%** Jamais **5%** Rarement



## QUELS MOYENS UTILISEZ-VOUS POUR VOUS FAIRE CONNAÎTRE ?

**68%** Bouche à oreille **11%** Site Internet **8%** Prospectus **8%** Réseaux sociaux **5%** Presse



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

**63%** OUI **13%** OUI POUR LA PLUPART **4%** NON MAIS INTERESSÉ **20%** NON MAIS PAS INTERESSÉ

## ANALYSE

Le chiffre d'affaires de l'entreprise dépend de sa capacité à attirer un nombre suffisant de clients. Manifestement, 86% des artisans interrogés sont satisfaits de leur clientèle actuelle (80% en 2014). Elle est composée en grande partie de particuliers (48%), mais aussi de professionnels (24%), ou des deux (24%).

Ces nouveaux artisans ne semblent pas avoir de difficultés particulières de paiements suite à la réalisation de leurs prestations : 72% considèrent leurs clients comme bons payeurs (79% en 2014), 26% ont pu ponctuellement avoir des difficultés (18% en 2014) et 3% concèdent l'existence de créances importantes.

En matière de relations avec leurs fournisseurs, il semble que le dialogue sur le prix est fréquent : 42% déclarent le faire tout le temps et 21% en fonction des opportunités. C'est clairement un facteur de compétitivité 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 fort recours aux réseaux de personnes qui véhiculent le savoir-faire des artisans et leur permet de décrocher de nouveaux contrats ou de nouvelles ventes : 68% des artisans misent sur ce type de communication informelle (56% en 2014). 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 sa pertinence pour franchir des palliers significatifs. La part des jeunes artisans disposant d'un site internet (11%) reste faible au regard de la portée potentielle (12% en 2014).

Pour se distinguer de la concurrence et/ou assoir 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 bien connues par ces nouveaux artisans : 63% s'estiment bien informés en la matière (58% en 2014) et 13% estiment connaître la plupart de ces signes distinctifs.

# 4 ORGANISATION DE L'ENTREPRISE



## COMBIEN DE SALARIÉS EMPLOYEZ-VOUS ?

**80%** AUCUN **20%** ...



## L'EFFECTIF A-T-IL ÉVOLUÉ PAR RAPPORT AU PRÉVISIONNEL ?

**62%** STABLE **10%** EN HAUSSE **28%** EN BAISSÉ



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

**6%** OUI J'EN FORME **42%** NON MAIS J'AI L'INTENTION D'EN FORMER **52%** NON ET JE N'AI PAS L'INTENTION D'EN FORMER



## ÊTES-VOUS EN CONTACT AVEC D'AUTRES CRÉATEURS ?

**73%** OUI **27%** NON\*  
*\*dont 4% le regrettent*



## APPARTENEZ-VOUS À UN RÉSEAU PROFESSIONNEL ?

**27%** OUI **73%** NON\*  
*\* dont 6% 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

**90%** OUI **7%** UN PEU **3%** PAS DU TOUT



## QUI GÈRE LES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS ?

**64%** Moi **26%** Expert comptable **7%** Conjoint **3%** Personne

## ANALYSE

Parmi les entreprises inscrites au Répertoire des Métiers, près de la moitié emploient 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 (20%). Cependant, au cours des premiers mois d'activité, 10% d'entre elles ont déjà augmenté leur effectif par rapport aux prévisions initiales.

La présence d'apprentis dans ces entreprises est limitée (6% des réponses). En revanche, l'intérêt pour l'apprentissage est réel : 42% des chefs d'entreprises déclarent avoir l'intention d'en former (36% en 2014). Rappel : Par définition, les micro-entrepreneurs ne peuvent pas former de jeunes et dans l'échantillon une installation sur deux est faite sous ce régime).

Les réseaux de relations que peuvent tisser les nouveaux artisans pour échanger au sujet de leur vécu, semblent particulièrement développés : 73% déclarent entretenir des contacts avec d'autres professionnels, notamment des néophytes (64% en 2014). 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. Ils sont plus d'un quart à être déjà adhérents d'un réseau (27%) et 6% souhaiteraient en rejoindre un prochainement.

En ce qui concerne le rapport entre les artisans et les administrations, la situation semble plutôt bonne. Une part réduite des artisans interrogés a déjà rencontré des difficultés avec les administrations depuis la création de leur entreprise (14% en 2015, 13% en 2014). Ils se déclarent plutôt bien informés du caractère obligatoire ou facultatif des différents documents administratifs qui rythment le quotidien de l'entreprise (90% 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, 64% des réponses (57% en 2014), l'expert-comptable (26%), le conjoint (7%), voire au moment de l'enquête, personne en particulier (3%) ce qui suscite quelques interrogations.



Activité de l'entreprise



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

**68%** meilleure **19%** Equivalente **9%** Pas de projection  
**1%** Dégradée **3%** Arrêt d'activité

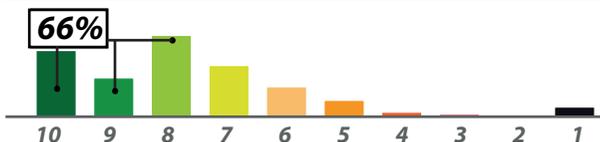


## VOUS SENTEZ-VOUS À L'AISE EN TANT QUE DIRIGEANT D'ENTREPRISE ?

**65%** OUI TRÈS À L'AISE **31%** OUI ASSEZ À L'AISE **2%** NON PAS TRÈS À L'AISE **2%** 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 EMBAUCHES ?

**14%** OUI **86%** NON — 80% pas le besoin  
 6% pas les moyens



## AVEZ-VOUS DES BESOINS EN FORMATION ?

**45%** OUI\* **55%** NON

\*dont pour moi-même (60%), pour mes salariés (38%), pour moi et mes salariés (2%)

OUI — **FORMATION TECHNIQUE 37%**  
**FORMATION GÉNÉRALISTE 52%**  
**LES DEUX 11%**



## AVEZ-VOUS PRÉVU DE RÉALISER DE NOUVEAUX INVESTISSEMENTS ?

**53%** OUI\* **47%** NON



## AVEZ-VOUS PRÉVU UNE ACTION COMMERCIALE ?

**44%** OUI\* **56%** NON — 51% pas le besoin  
 5% pas les moyens

\*parmi lesquels Salon/exposition (53%), Site internet (20%), Portes ouvertes (20%), Réseaux sociaux (4%), Mailing (3%)

## ANALYSE

La perception de l'avenir de leur activité semble plutôt bonne : 68% estiment que leur situation sera meilleure dans 6 mois (59% en 2014) et un cinquième (19%) pense qu'elle sera au moins équivalente. Seuls 4% des artisans supposent qu'elle sera négative (3% anticipent un arrêt de l'activité et 1% une situation difficile) et les autres, soit 9% 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 : 65% se sentent très à l'aise (58% en 2014) et 31% 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 dans le vert : 66% d'entre eux le situent entre 8 et 10 sur une jauge d'optimisme (60% en 2014).

Parmi les projets de ces chefs d'entreprise, il est intéressant de constater qu'ils sont près de 14% à prévoir des embauches pour accompagner le développement de leur activité (21% en 2014). Malheureusement au sein des 86% d'artisans qui ne prévoient pas d'embaucher, 6% recensent de réels besoins de main d'oeuvre mais affirment ne pas disposer des ressources nécessaires.

En parallèle, 45% des artisans expriment des besoins en matière de formation (savoirs techniques, gestion, bureautique) au sein de leur entreprise (39% en 2014). Parmi les réponses enregistrées, six fois sur dix ces formations seraient suivies par l'artisan lui-même, et près de quatre fois sur dix par un salarié. Contrairement à ce que l'on observe généralement en interrogeant les artisans en activité depuis longtemps, ils sont davantage demandeurs de formations généralistes (informatique, gestion...etc) : 52% des réponses.

Pour accompagner le développement de leur entreprise, plus de la moitié (53%) des artisans interrogés prévoient d'effectuer prochainement des investissements (51% en 2014): en matériels, dans l'immobilier ou dans d'autres domaines pour se doter par exemple d'outils de gestion.

Quatre artisans sur dix ont déjà prévu de lancer des démarches commerciales pour diversifier et accroître leur clientèle (41% en 2014, 44% en 2015). Parmi les actions commerciales planifiées, la participation à un salon/une exposition (53%), la création d'un site internet (20%), un événement de type "portes ouvertes" (20%), les réseaux sociaux (4%) et l'utilisation d'e-mailing (3%) sont les plus souvent cités.