



Etude de l'écosystème des entrepreneurs / chefs d'entreprises (TPE)

Janvier 2020

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



Rapport cegid

Vos contacts chez OpinionWay :

Guillaume Fhal, directeur adjoint au développement
+33 1 81 81 83 18 / gfh@opinion-way.com

Coralie Guimbert, directrice d'études
+33 1 81 81 83 54 / cguimbert@opinion-way.com



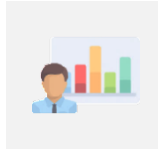
MÉTHODOLOGIE

“opinionway

“ Méthodologie - CATI



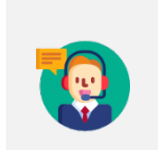
▶ Étude réalisée auprès d'un échantillon représentatif de **801 dirigeants d'entreprises de 0 à 49 salariés**.



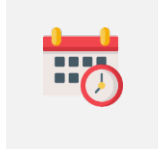
▶ L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de **région, de secteur d'activité, et de taille salariale**. Les résultats ont été pondérés par ces mêmes critères.



▶ OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme **ISO 20252**.



▶ Mode d'interrogation : L'échantillon a été interrogé **par téléphone sur système CATI** (Computer Assisted Telephone Interview), avec un questionnaire d'une durée moyenne de 12 minutes.



▶ Dates de terrain : les interviews ont été réalisées entre le **25 novembre et le 12 décembre 2019**.



▶ OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 3,5 points au plus pour un échantillon de 801 répondants.

“ Méthodologie - CAWI



▶ Étude réalisée auprès d'un échantillon représentatif de **270 membres du Réseau Entreprendre**.
(310 membres ont répondu au questionnaire ; nous n'avons conservé pour l'analyse que les membres ayant les mêmes caractéristiques que dans l'échantillon CATI : moins de 50 salariés, non autoentrepreneur, dirigeant de l'entreprise, impliqué de façon opérationnelle dans l'entreprise)



▶ OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme **ISO 20252**.



▶ Mode d'interrogation : L'échantillon a été interrogé **en ligne sous système CAWI** (Computer Assisted Web Interview) à partir d'une base de données Réseau Entreprendre

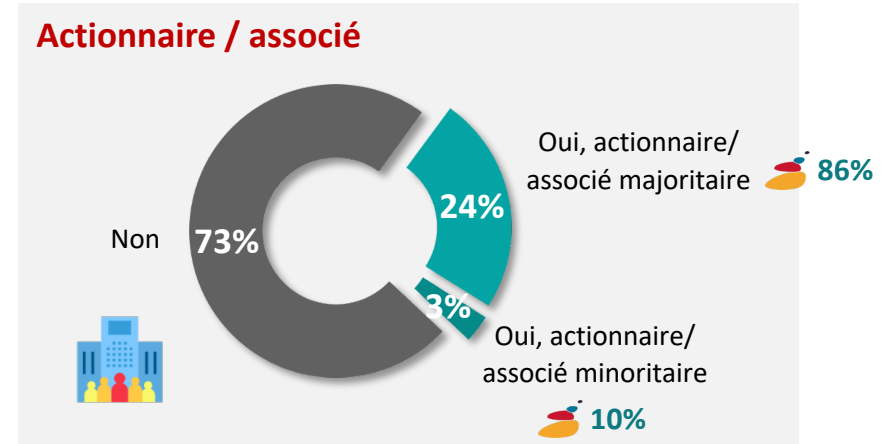
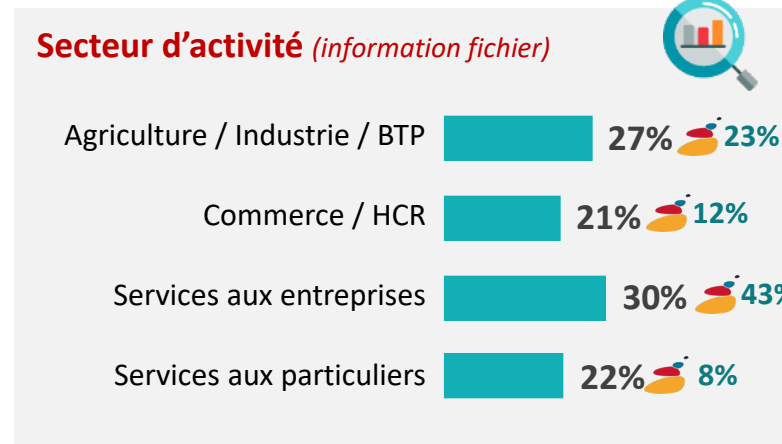
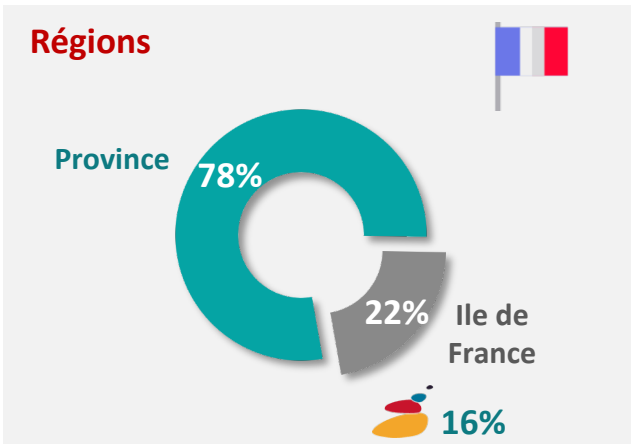
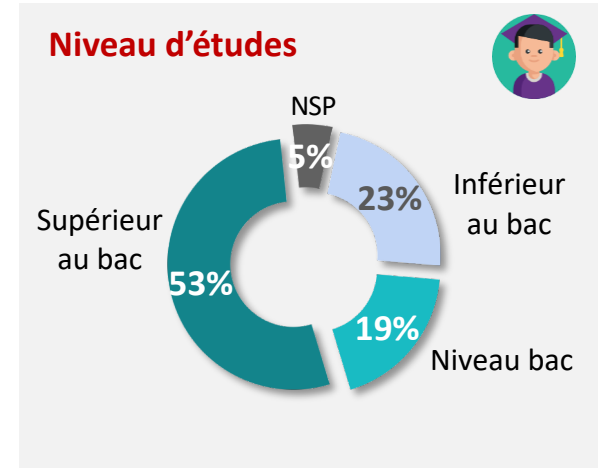
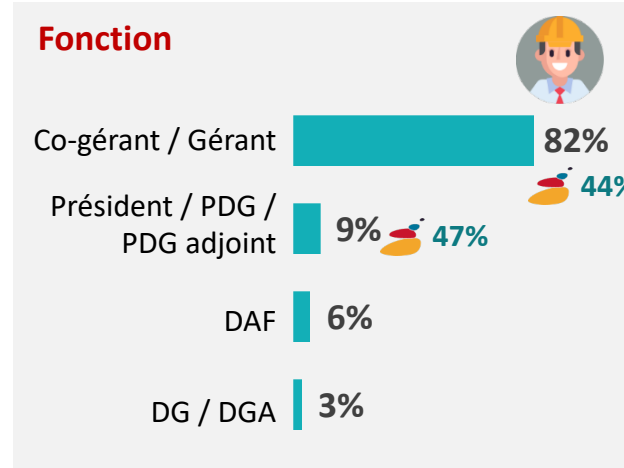
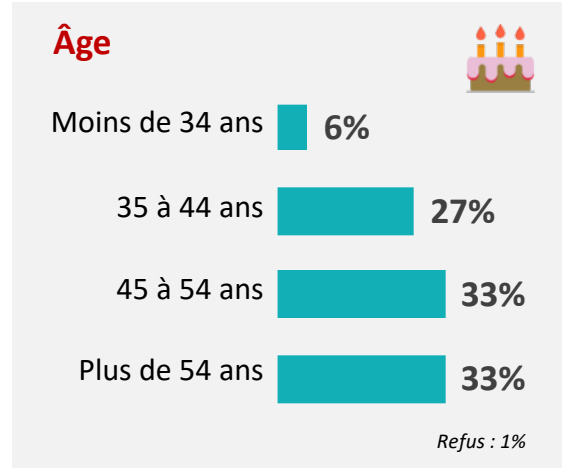
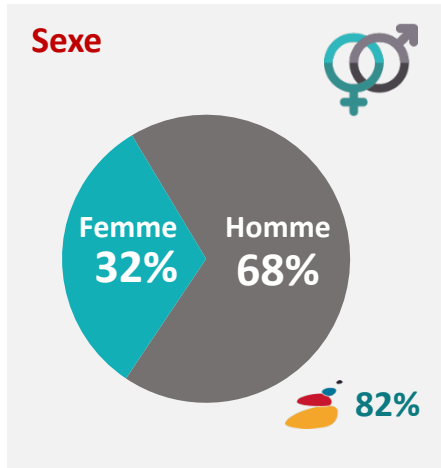


▶ Dates de terrain : les interviews ont été réalisées entre le **5 et le 16 décembre 2019**.



▶ OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 6 points au plus pour un échantillon de 270 répondants.

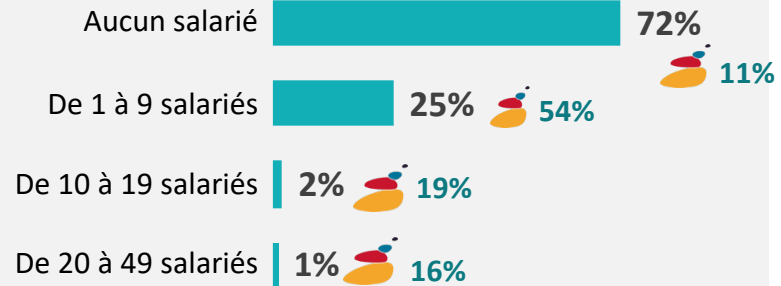
“ Profil des répondants



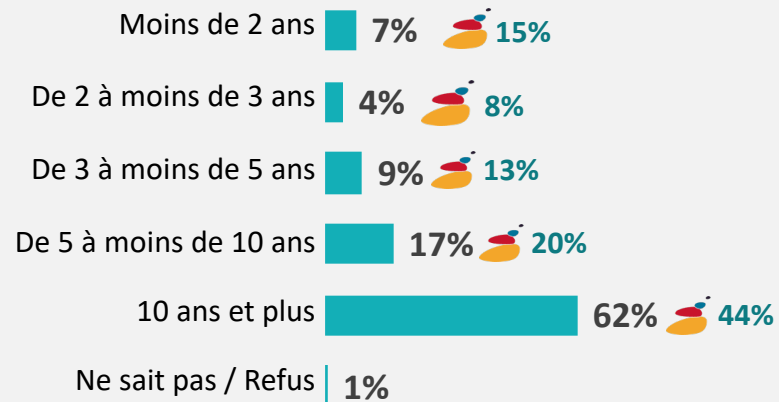


Profil des répondants

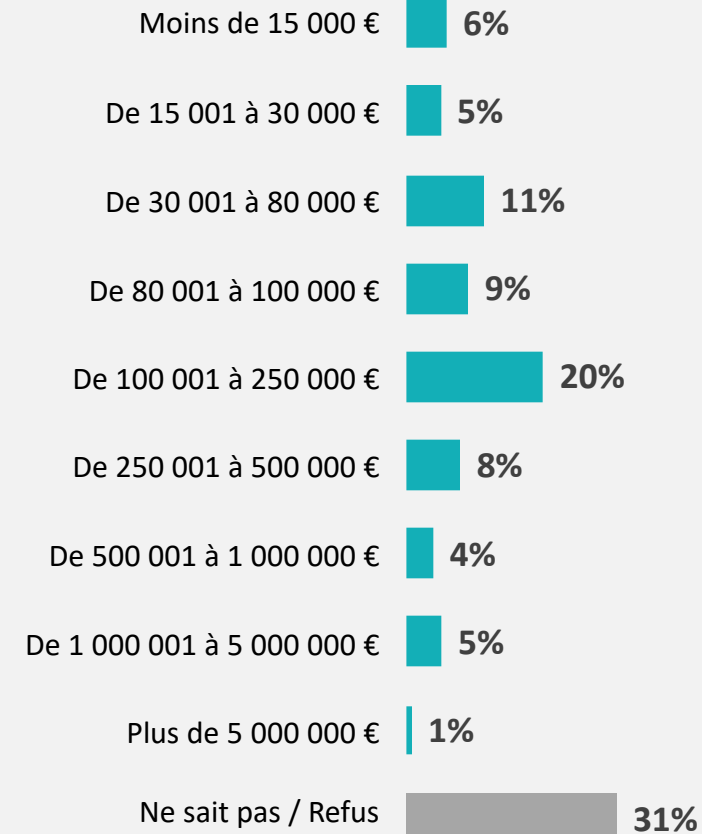
Taille salariale



Ancienneté de l'entreprise



Chiffre d'affaires en 2018

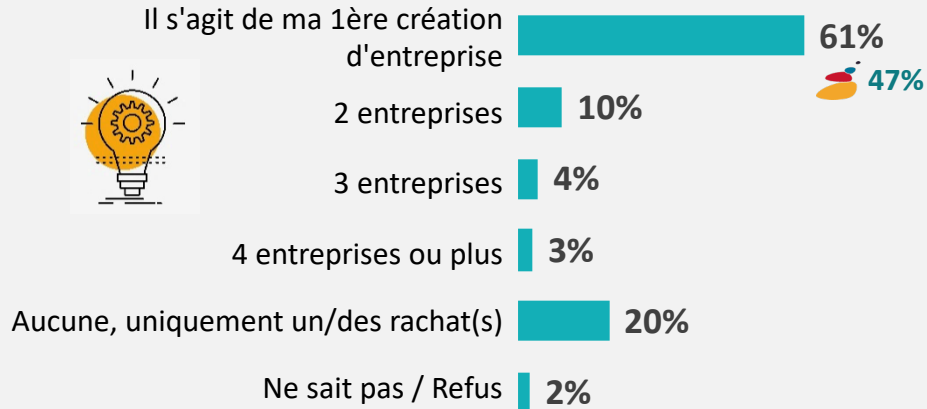


(informations déclaratives)

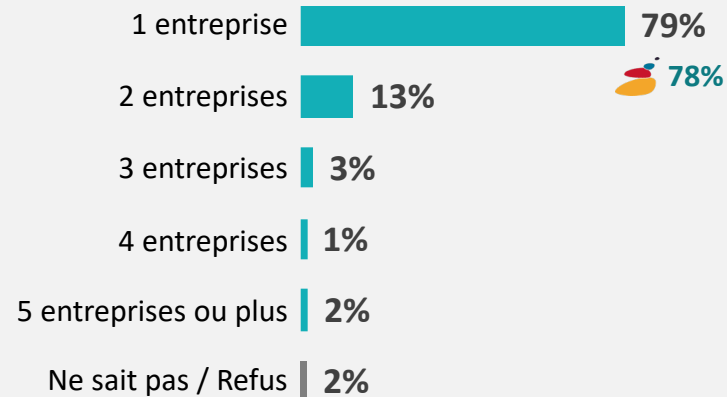


Profil des répondants

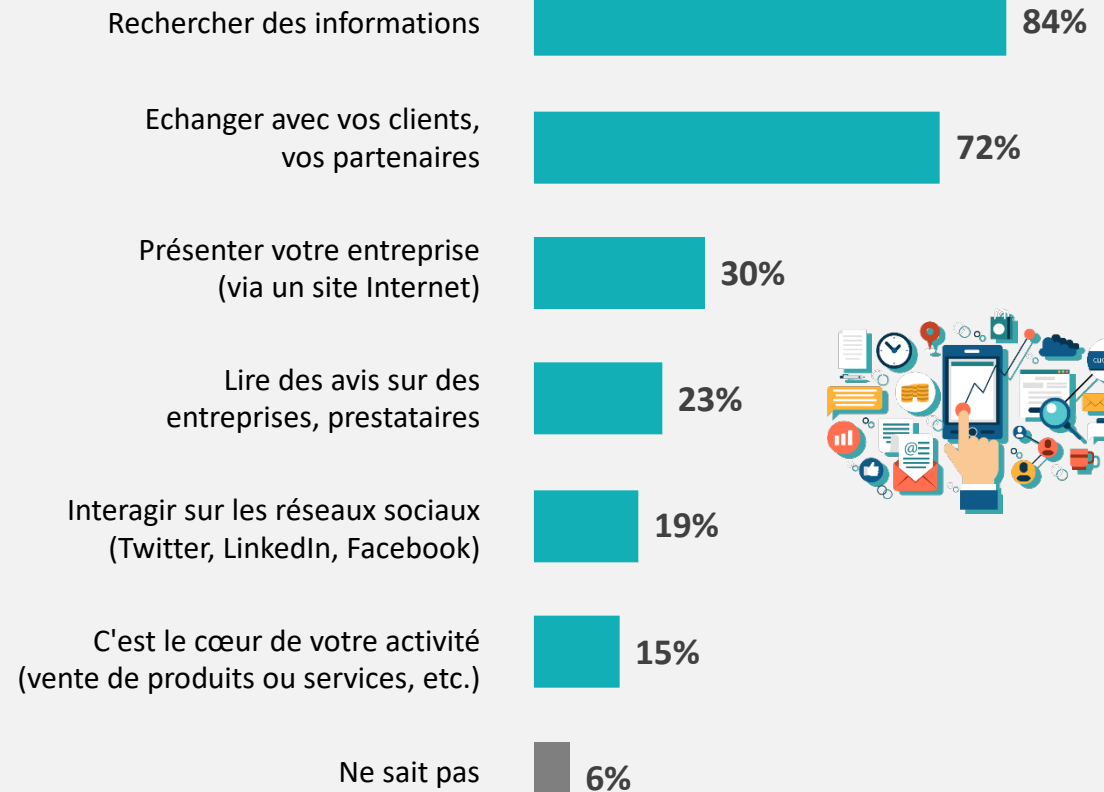
Création d'entreprises



Rachat d'entreprises (Base : 213)



Usages d'Internet et des outils digitaux dans le cadre de l'activité professionnelle





ANALYSE

“opinionway

01



Comment les chefs d'entreprises
perçoivent-ils leur écosystème ?

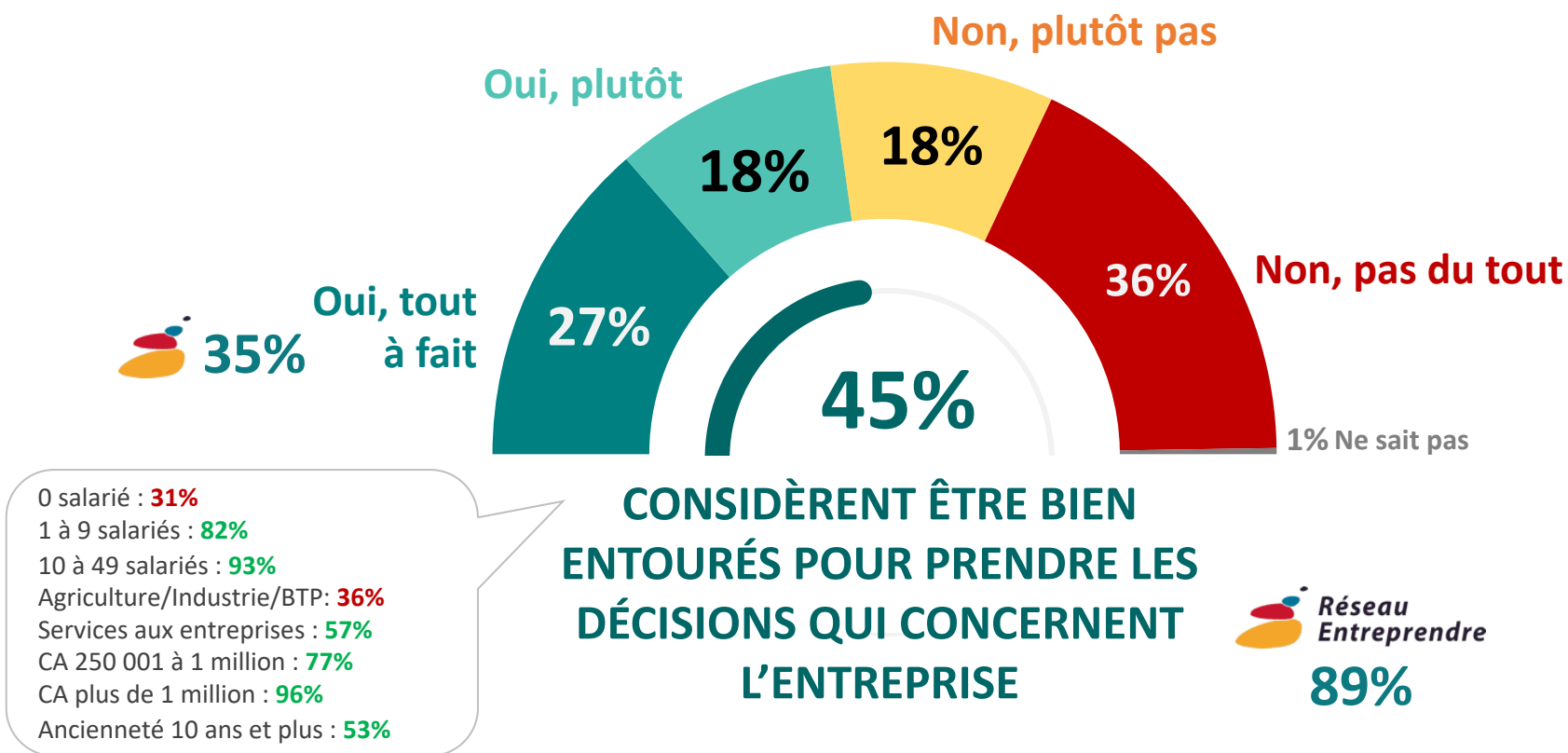


Des dirigeants partagés : seule la moitié d'entre eux se considèrent bien accompagnés dans leurs prises de décisions. Un accompagnement perçu différemment en fonction de la taille, du CA, de l'ancienneté et du secteur d'activité.

Nous allons parler des personnes de votre entourage professionnel et/ou personnel qui vous conseillent ou vous accompagnent dans vos prises de décisions quotidiennes ou stratégiques et forment votre écosystème.

Q0. Considérez-vous être entouré pour prendre les décisions qui concernent votre entreprise ?

Base : ensemble (801)



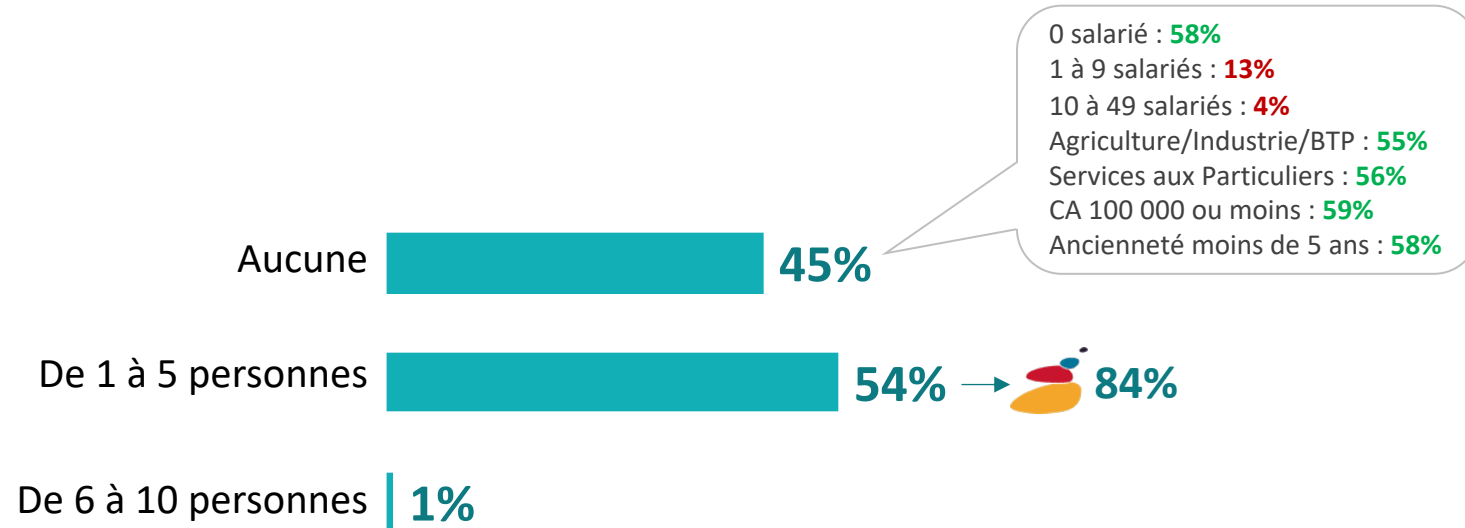
XX% / XX% : Écart significatif par rapport à l'ensemble des répondants



Un sentiment qui se confirme avec près d'1 dirigeant sur 2 qui se retrouve seul, sans conseiller, pour gérer son entreprise.

Q1. Selon vous, combien de personnes de votre entourage professionnel et/ou personnel vous conseillent sur la gestion de votre entreprise ?

Base : ensemble (801)



Une réalité propre aux entreprises les plus jeunes, les plus petites et dans l'industrie-construction ou les services aux particuliers.

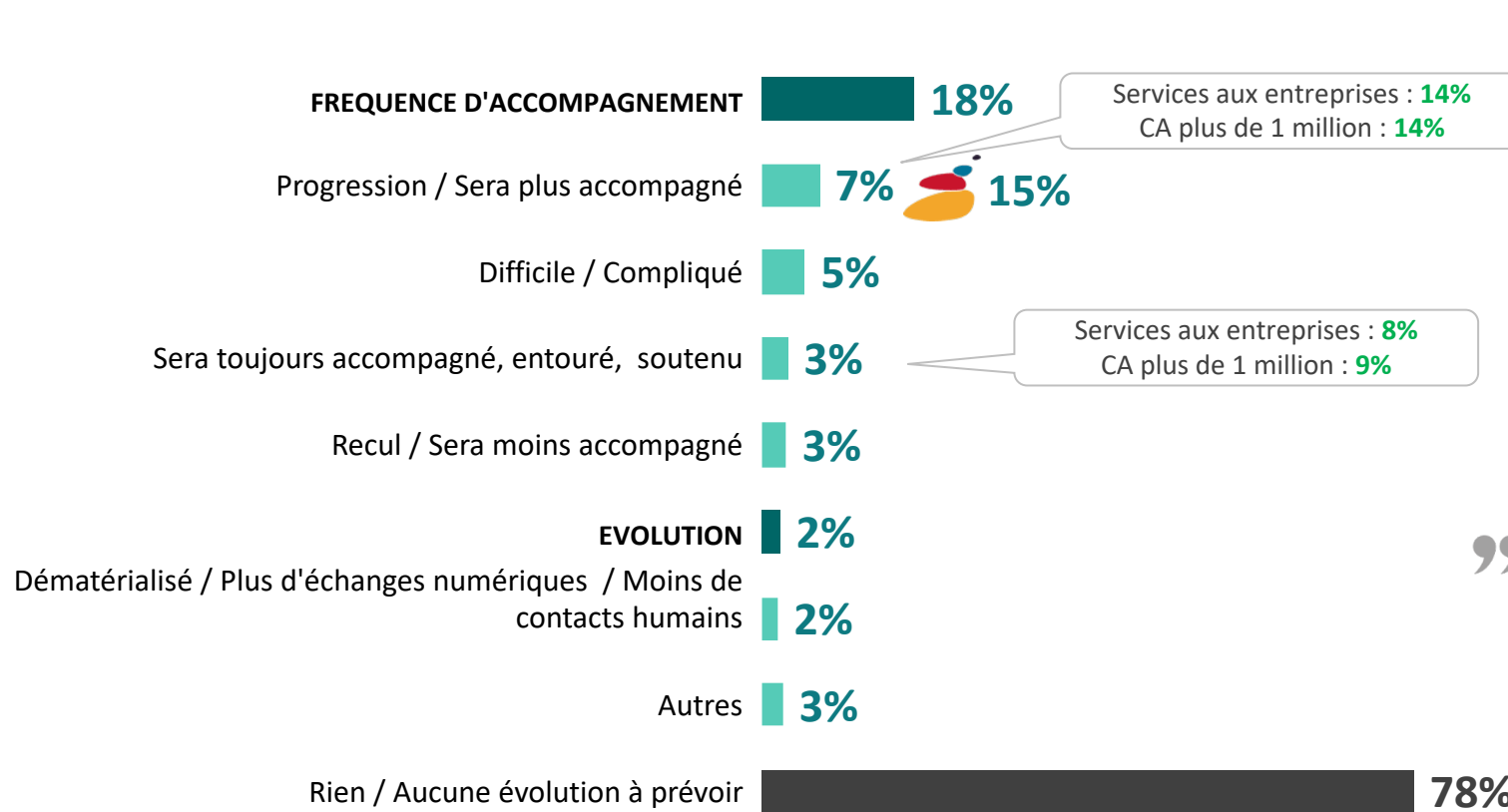
XX% / XX% : Écart significatif par rapport à l'ensemble des répondants



Une évolution de l'écosystème qui les accompagnera dans le futur difficilement perceptible des chefs d'entreprises.

Q11. Comment voyez-vous l'évolution de votre écosystème d'accompagnement dans le futur ?

Base : répondants hors NSP (449)



12% Associations / Regroupements d'entrepreneurs / Réseau à maintenir

11% Création d'un comité de direction / Demander conseil aux collaborateurs

” Favorablement par le biais de nouveaux outils.

” Se développer car va s'inscrire au sein d'une association qui accompagne les entrepreneurs de ce secteur.

Agriculture/Industrie/BTP : **87%**
Services aux particuliers : **88%**
CA 100 000 ou moins : **89%**

XX% / XX% : Écart significatif par rapport à l'ensemble des répondants

02



**L'expert-comptable : 1^{er} soutien
des chefs d'entreprises**

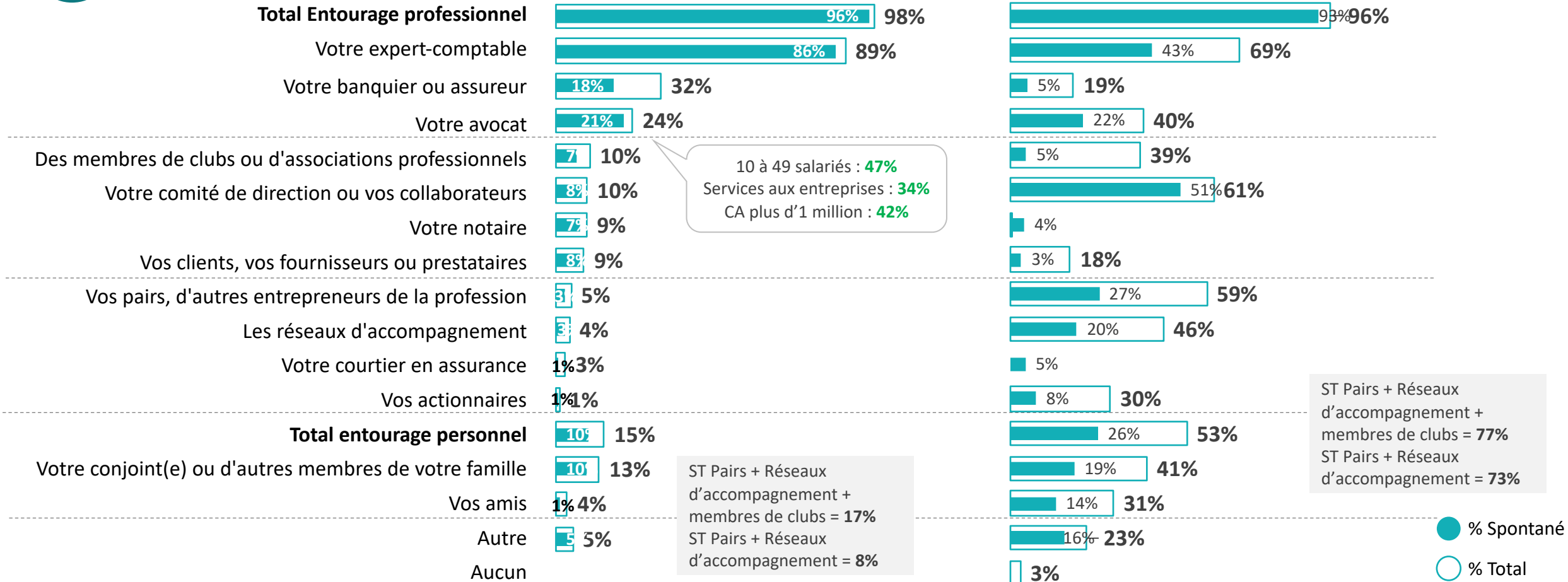


Des conseils prodigués avant tout par l'entourage professionnel et en particulier l'expert-comptable

Q2/Q3. Pouvez-vous me préciser qui sont ces interlocuteurs par rapport à vous (leur statut, leur métier, leur fonction) ?

Base : dirigeants qui se font conseiller (567)

45% Ne se font pas conseiller pour la gestion de leur entreprise



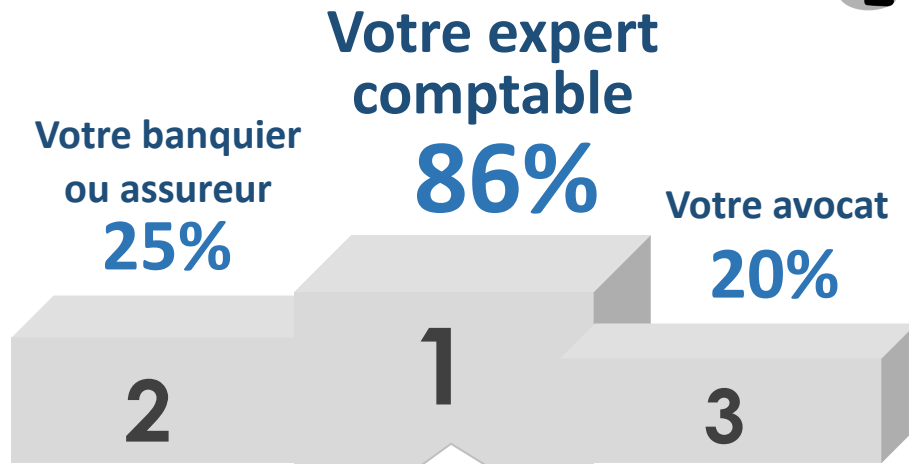


L'expert-comptable est le conseiller privilégié, loin devant le banquier ou l'assureur, l'avocat ou encore la famille

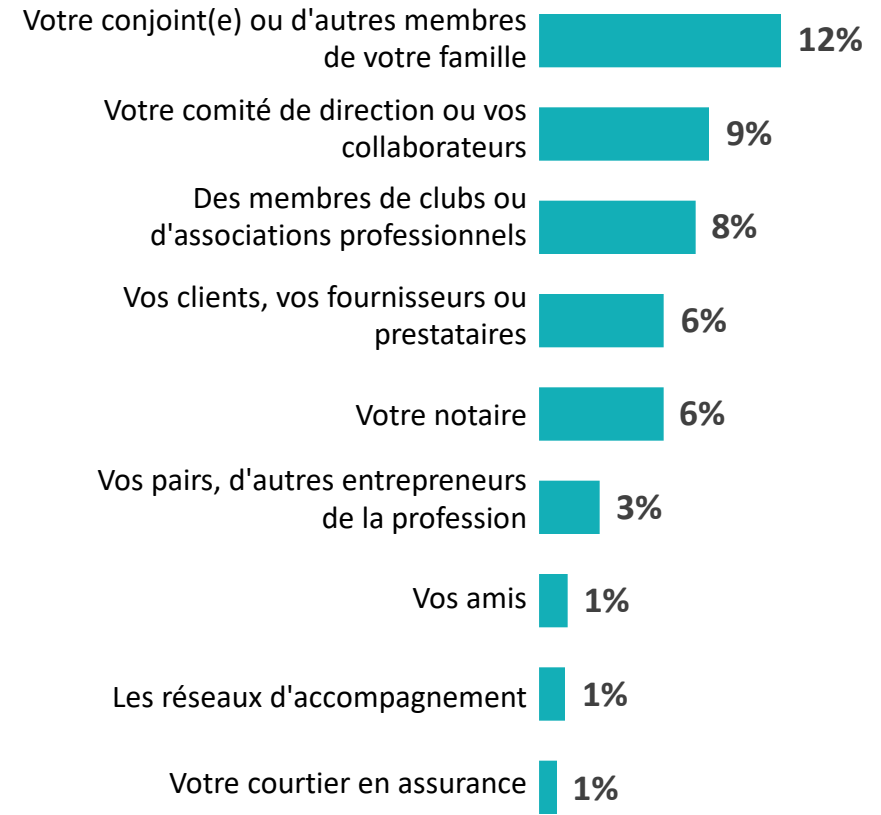
Q4. Et parmi toutes les personnes qui vous conseillent, indiquez-moi les 3 sur lesquelles vous vous reposez le plus lors de vos prises de décisions ? En 1er ? En 2ème ? En 3ème ? *Base : dirigeants qui se font conseiller (567)*

45% Ne se font pas conseiller pour la gestion de leur entreprise

Interlocuteurs privilégiés



1 à 9 salariés : **94%**
10 à 49 salariés : **98%**
Actionnaires : **94%**
CA 250 001 à 1 million : **96%**

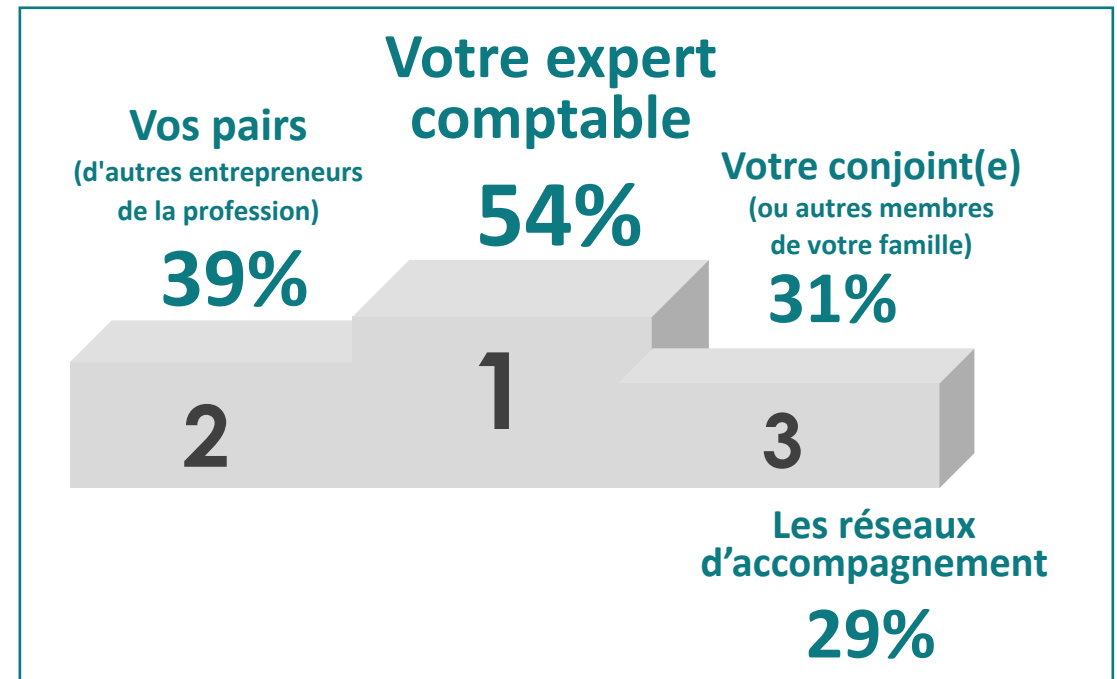
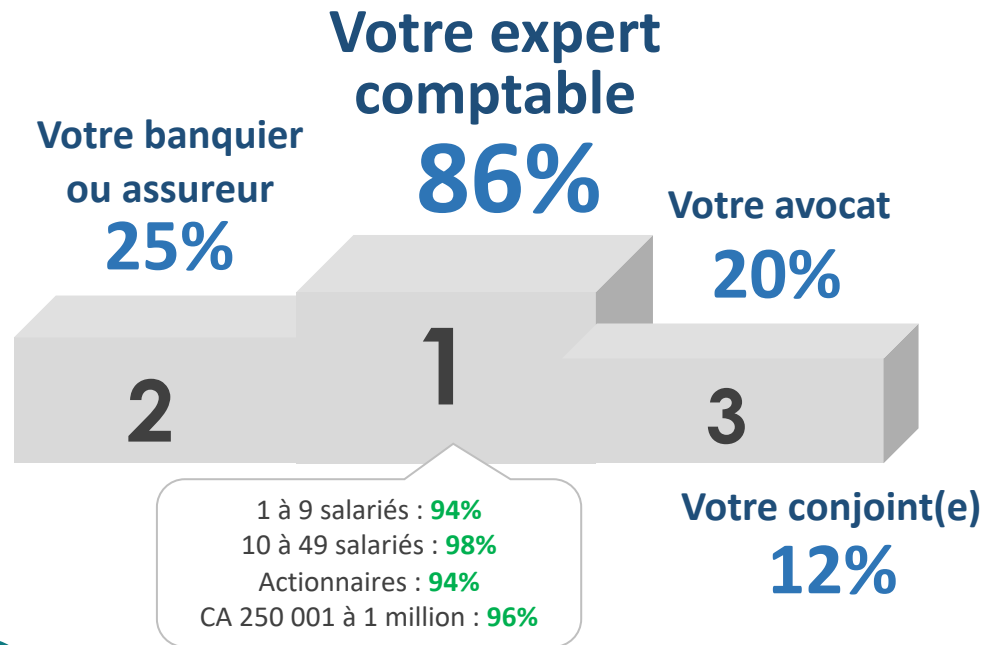


XX% / XX% : Écart significatif par rapport à l'ensemble des répondants

“ L’expert-comptable est le conseiller privilégié, loin devant le banquier ou l’assureur, l’avocat ou encore la famille

Q4. Et parmi toutes les personnes qui vous conseillent, indiquez-moi les 3 sur lesquelles vous vous reposez le plus lors de vos prises de décisions ? En 1er ? En 2ème ? En 3ème ? Base : dirigeants qui se font conseiller (567)

Interlocuteurs privilégiés



45% Ne se font pas conseiller pour la gestion de leur entreprise

XX% / XX% : Écart significatif par rapport à l'ensemble des répondants



Le conjoint / la famille sont logiquement plus fréquemment sollicités par les dirigeants.

Parlons maintenant de vos échanges avec ces interlocuteurs principaux, sur lesquels vous vous reposez le plus pour vos prises de décisions.

Q5. A quelle fréquence êtes-vous en contact avec... ?

Base : dirigeants ayant cité l'interlocuteur comme privilégié



	Expert comptable (801)	Banquier ou assureur (162)	Avocat (145)	Conjoint(e) ou famille ⚠️ (53)	Comité de direction ou collaborateurs ⚠️ (48)	Membres de clubs / associations pros (66)
MENSUEL	76%	47%	50%	100%	98%	3%
Tous les jours	2%	3%	6%	83%	55%	11%
Au moins une fois par semaine	17%	12%	29%	9%	40%	12%
Au moins une fois par mois	57%	32%	15%	8%	3%	15%
Au moins une fois par trimestre	8%	25%	23%	-	2%	30%
Moins souvent	13%	28%	27%	-	-	32%
Ne sait pas	3%	-	-	-	-	-

⚠️ Bases faibles



L'expert-comptable, un interlocuteur sur lequel on compte beaucoup mais avec lequel les contacts sont moins réguliers

Parlons maintenant de vos échanges avec ces interlocuteurs principaux, sur lesquels vous vous reposez le plus pour vos prises de décisions.

Q5. A quelle fréquence êtes-vous en contact avec... ?

Base: ensemble

	Expert comptable (185)	Pairs (104)	Conjoint(e) ou famille (85)	Réseaux d'accompagnement (79)	Comité de direction ou collaborateurs (75)	Actionnaires (65)	Avocats ⚠️ (55)	Membres de clubs / associations pros ⚠️ (54)
MENSUEL	48%	89%	98%	84%	99%	70%	31%	89%
Tous les jours	1%	7%	73%	-	51%	20%	2%	2%
Au moins une fois par semaine	11%	35%	18%	13%	33%	18%	7%	11%
Au moins une fois par mois	36%	47%	7%	71%	15%	32%	22%	76%
Au moins une fois par trimestre	36%	11%	1%	12%	1%	22%	47%	9%
Moins souvent	16%	-	1%	4%	-	8%	22%	2%

⚠️ Bases faibles

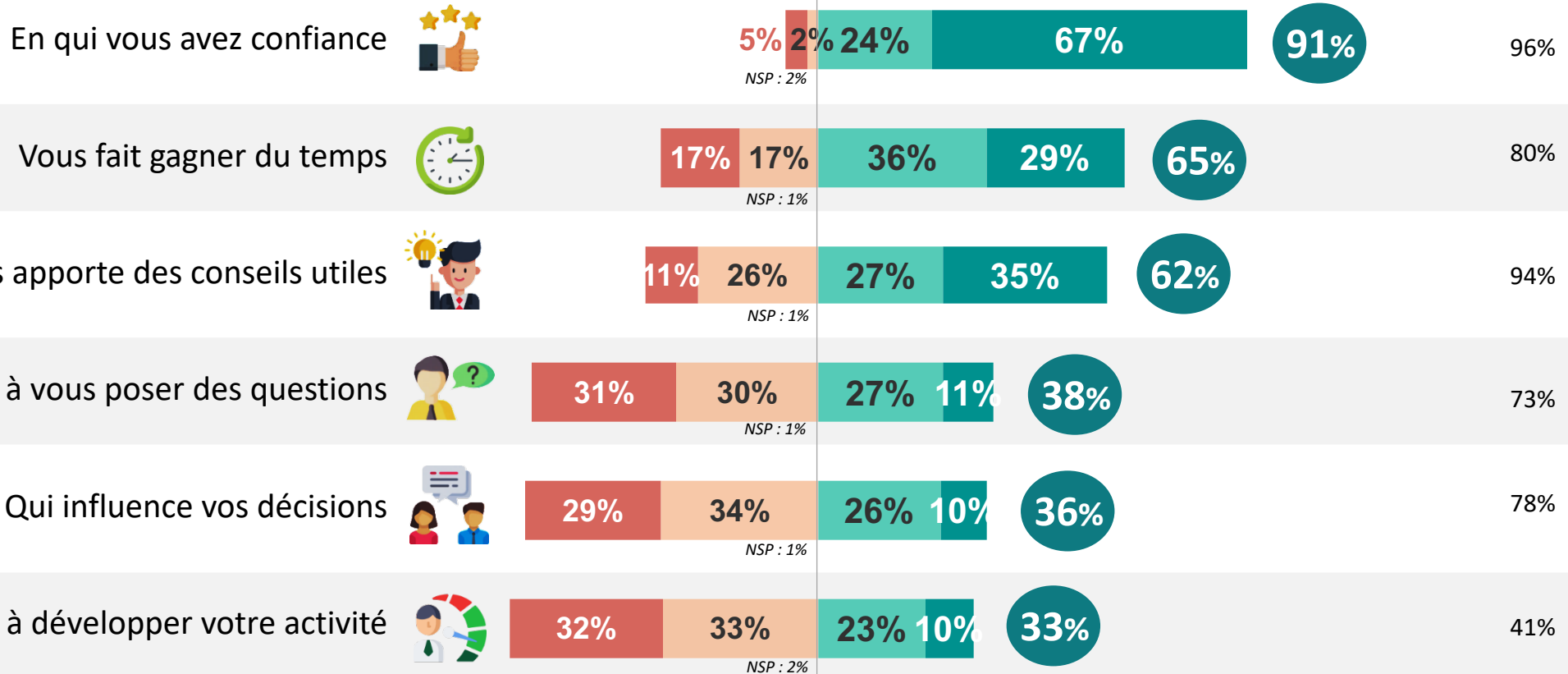


Les chefs d'entreprises accordent toute leur confiance à leur expert-comptable. Ils apprécient également le gain de temps et les conseils que leur apporte cet interlocuteur privilégié.

Q6. Voici une série d'affirmations pouvant qualifier votre relation avec ces interlocuteurs privilégiés. Pour chacune, merci de m'indiquer si elle s'applique à votre relation avec eux. *Base : expert comptables (801)*



Total Oui
(tout à fait + plutôt)





Le banquier / assureur est davantage reconnu pour ses conseils utiles.

Q6. Voici une série d'affirmations pouvant qualifier votre relation avec ces interlocuteurs privilégiés. Pour chacune, merci de m'indiquer si elle s'applique à votre relation avec eux. Base : banquiers ou assureurs (162)

■ Non, pas du tout ■ Non, plutôt pas ■ Oui, plutôt ■ Oui, tout à fait

Total Oui
(tout à fait + plutôt)

En qui vous avez confiance



2% 9% 19% 70%

89%

Vous apporte des conseils utiles



3% 13% 26% 58%

84%

Vous fait gagner du temps



33% 27% 20% 20%

40%

Qui influence vos décisions



38% 22% 23% 17%

40%

Qui vous pousse à vous poser des questions



41% 22% 19% 18%

37%

Vous aide à développer votre activité



43% 22% 16% 19%

35%

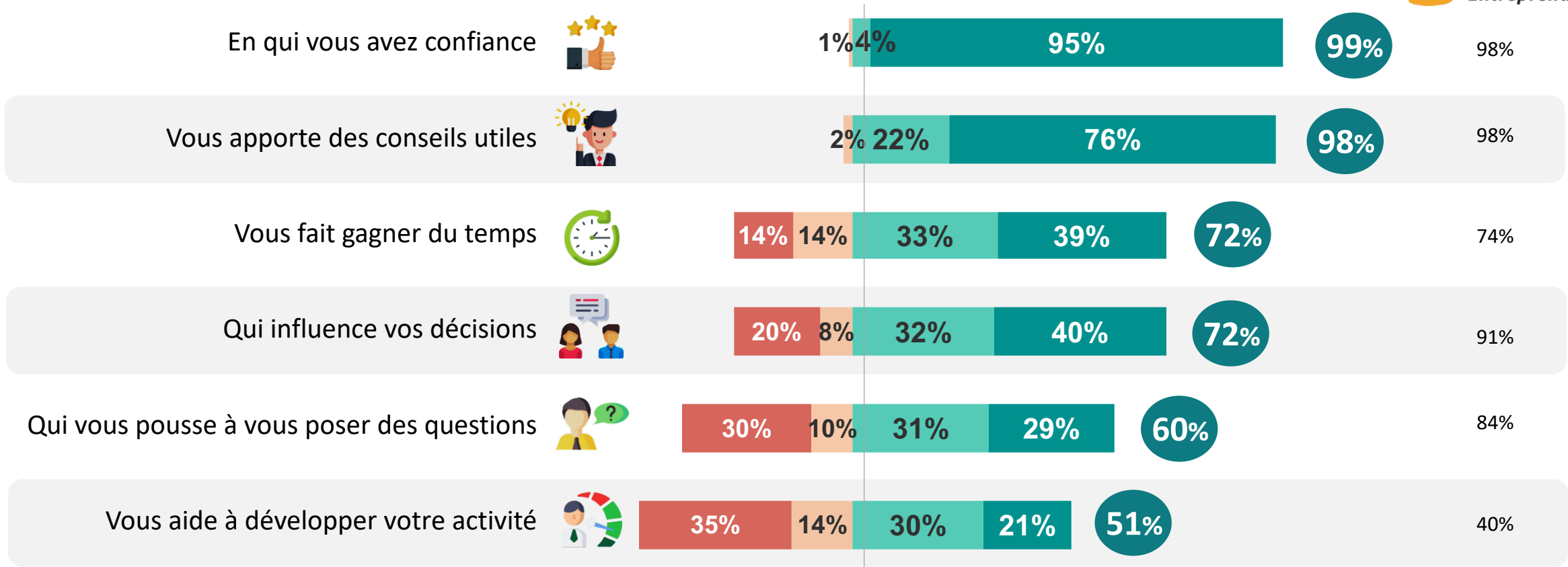


Les conseils des avocats sont appréciés par les dirigeants, qui leur accordent une entière confiance.

Q6. Voici une série d'affirmations pouvant qualifier votre relation avec ces interlocuteurs privilégiés. Pour chacune, merci de m'indiquer si elle s'applique à votre relation avec eux. *Base : avocats (145)*




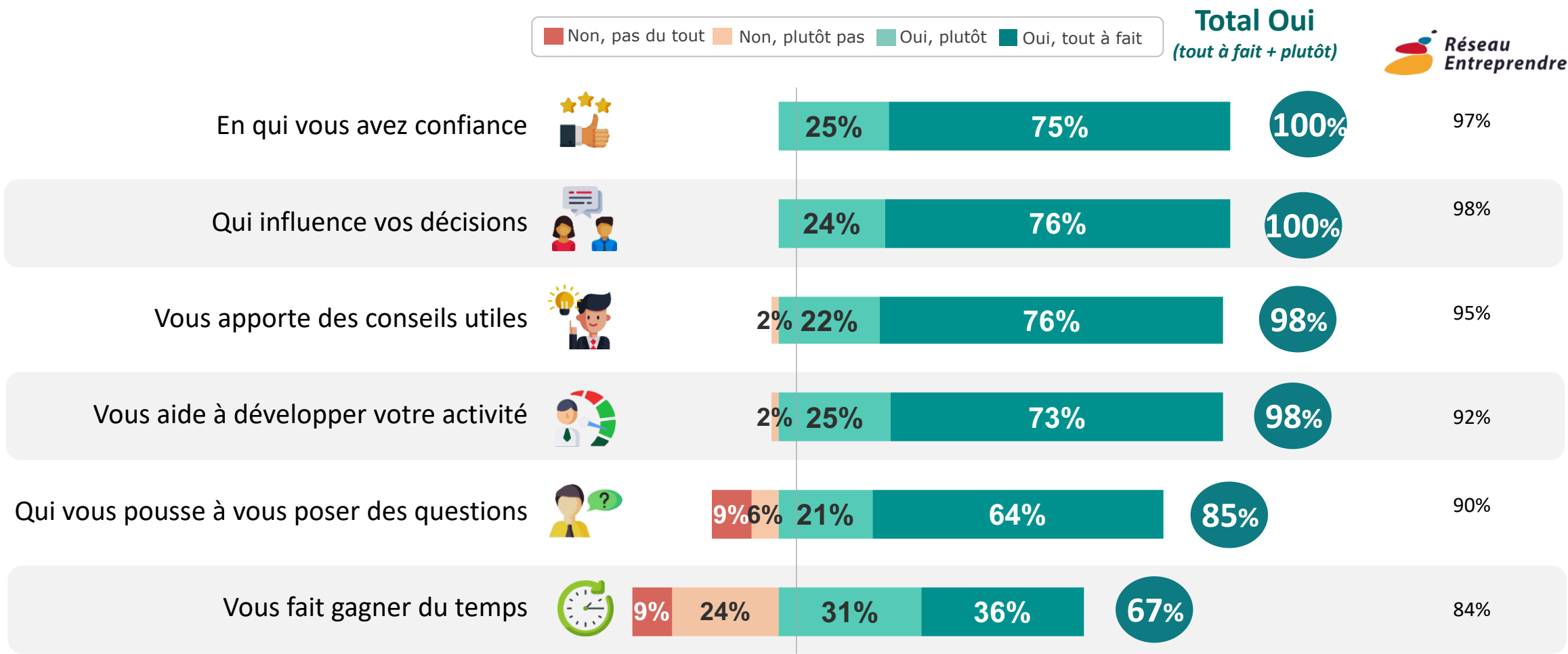
Total Oui
(tout à fait + plutôt)
Réseau Entreprendre





La relation avec le comité de direction / les collaborateurs est particulièrement bien évaluée.

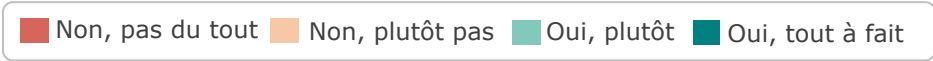
Q6. Voici une série d'affirmations pouvant qualifier votre relation avec ces interlocuteurs privilégiés. Pour chacune, merci de m'indiquer si elle s'applique à votre relation avec eux. Base : comité de direction / collaborateurs (48)  Base faible





Les membres de clubs / associations pros sont plébiscités pour leur conseils utiles.

Q6. Voici une série d'affirmations pouvant qualifier votre relation avec ces interlocuteurs privilégiés. Pour chacune, merci de m'indiquer si elle s'applique à votre relation avec eux. Base : membres de clubs / associations pros (66)



Total Oui
(tout à fait + plutôt)



En qui vous avez confiance



94%

100%

Vous apporte des conseils utiles



92%

100%

Vous aide à développer votre activité



54%

70%

Qui influence vos décisions



49%

80%

Qui vous pousse à vous poser des questions



48%

92%

Vous fait gagner du temps




41%

81%




L'expert-comptable, bien que 1^{er} soutien des chefs d'entreprises, est en retrait sur l'accompagnement en matière de réflexion, aide à la prise de décisions et de conseils notamment pour développer l'entreprise.

Q6. Voici une série d'affirmations pouvant qualifier votre relation avec ces interlocuteurs privilégiés. Pour chacune, merci de m'indiquer si elle s'applique à votre relation avec eux. *Base : ensemble*

	Expert comptable	Banquier ou assureur	Avocat	Comité de direction ou collaborateurs	Membres de clubs / associations pros
	(801)	(162)	(145)	 (48)	(66)
En qui vous avez confiance	91%	89%	99% ● ● ●	100%	94%
Vous fait gagner du temps	65% ● ●	40%	72% ● ●	67%	41%
Vous apporte des conseils utiles	62%	84%* ●	98% ● ●	98%	92% ●
Qui vous pousse à vous poser des questions	38%	37%	60% ● ●	85%	48%
Qui influence vos décisions	36%	40%	72% ● ● ●	100%	49%
Vous aide à développer votre activité	33%	35%	51% ● ●	98%	54% ● ●

* Note de lecture : 84% est significativement plus élevé que le chiffre de la colonne de couleur ● : soit 62% (expert-comptable)

 Base faible

03



**Comment optimiser l'écosystème
qui accompagnera les dirigeants
dans la gestion de leur entreprise ?**

a



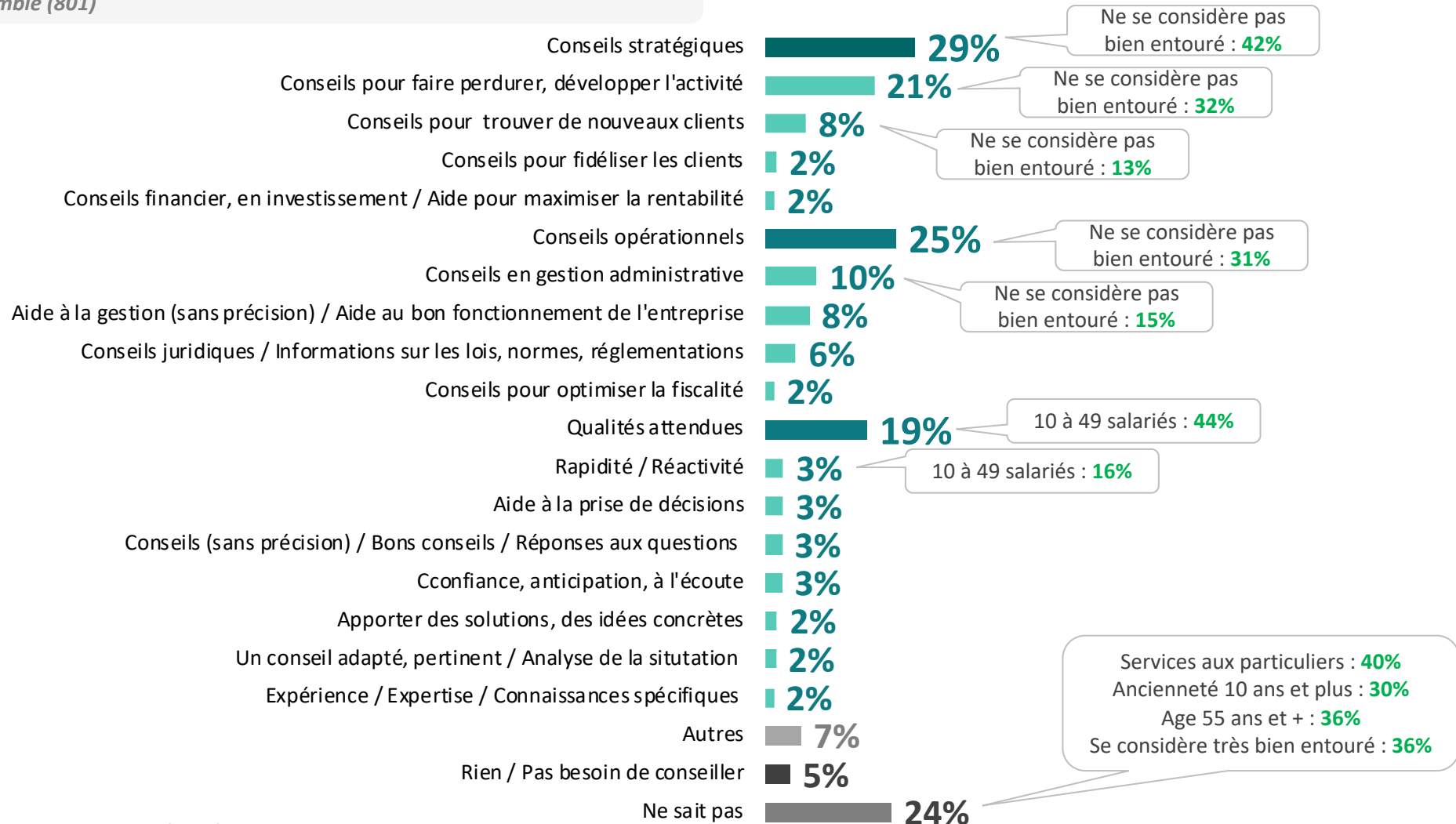
Apporter plus de conseils et de soutien pour gérer et développer l'entreprise



Les chefs d'entreprises sont en attente, à la fois, de conseils pour développer leur activité et de conseils pour gérer leur entreprise au quotidien.

Q10. Selon vous, que devrait vous apporter le conseiller idéal ?

Base : ensemble (801)



Note : Les scores inférieurs à 2% ne sont pas présentés ici

XX% / XX% : Écart significatif par rapport à l'ensemble des répondants

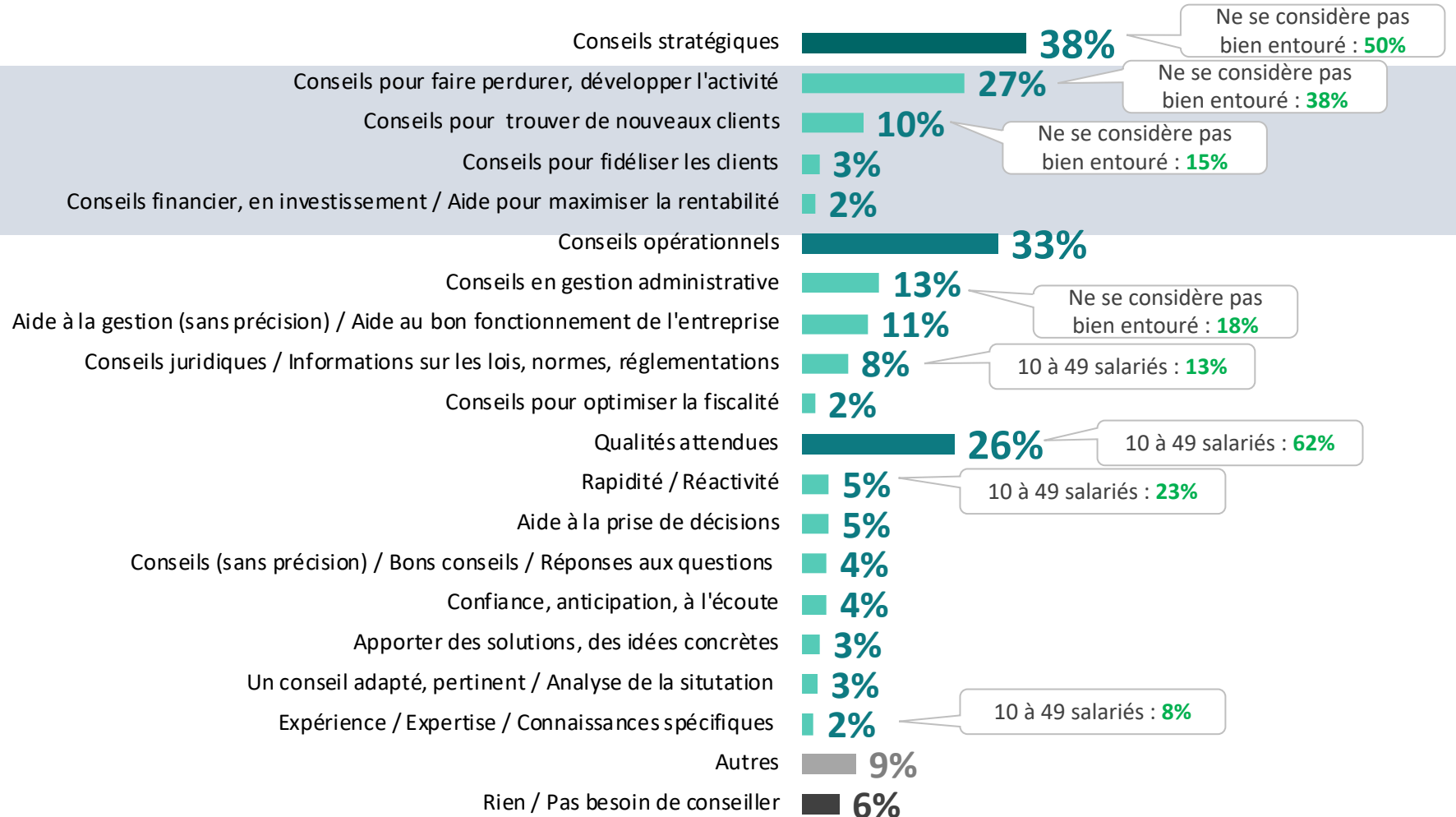


Les chefs d'entreprises sont en attente, à la fois, de conseils pour développer leur activité et de conseils pour gérer leur entreprise au quotidien.

24% Ne sait pas

Q10. Selon vous, que devrait vous apporter le conseiller idéal ?

Base : répondants hors NSP (598)



Note : Les scores inférieurs à 2% ne sont pas présentés ici

XX% / XX% : Écart significatif par rapport à l'ensemble des répondants

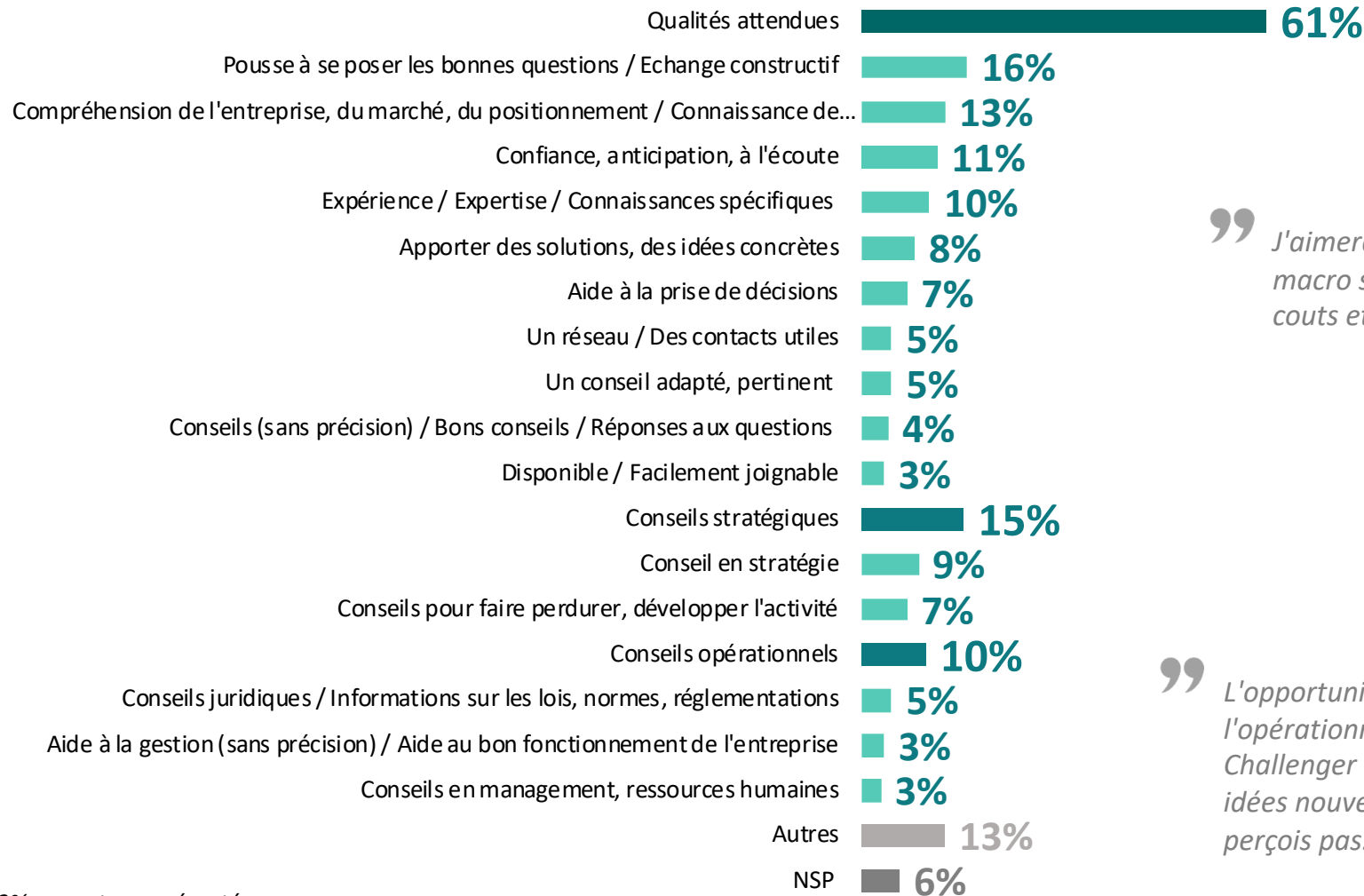


Alors que les dirigeants sont avant tout en attente d'un conseiller à l'esprit critique, avec lequel ils pourront mener leurs réflexions et qui leur apportera son expertise



Q10. Selon vous, que devrait vous apporter le conseiller idéal ?

Base: répondants (175)



” J'aimerais qu'il apporte des informations plus macro sur mon marché, sur les structures de couts et les Business models innovants.

” L'opportunité de prendre du recul, de sortir de l'opérationnel et de porter un autre regard. Challenger mes projets et décisions. Proposer des idées nouvelles. Me prévenir de risques que je ne perçois pas. Répondre à mes questions.

Note : Les scores inférieurs à 3% ne sont pas présentés

b



**Des outils collaboratifs à
développer pour un meilleur
accompagnement au quotidien**

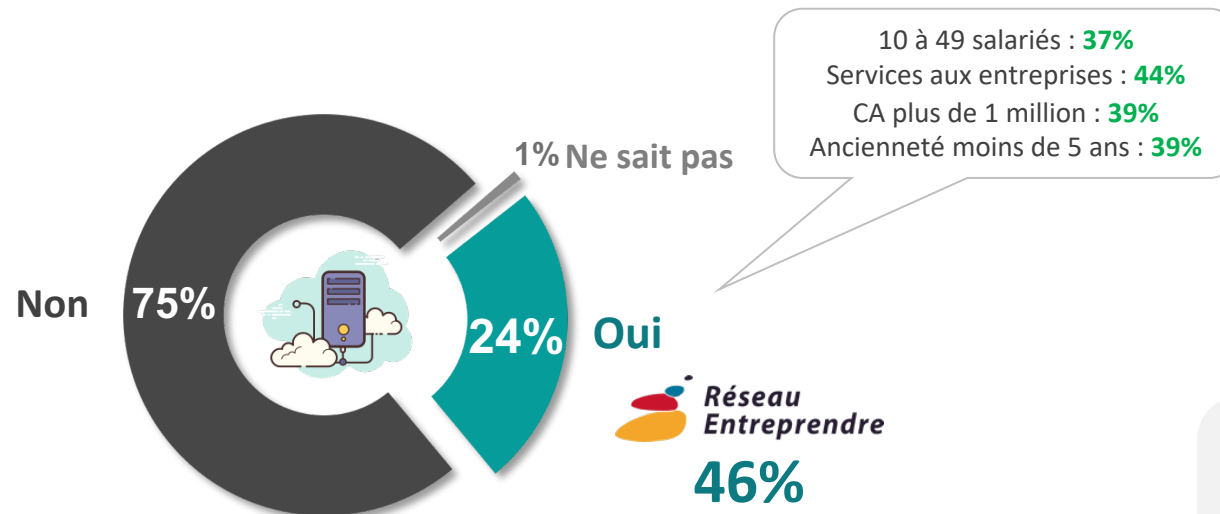


L'utilisation d'outils collaboratifs, une pratique à découvrir pour 75% des entreprises.

Nous allons maintenant revenir à toutes les personnes qui vous conseillent pour vos prises de décisions.

Q8. Utilisez-vous des outils collaboratifs pour échanger avec les personnes qui vous conseillent ?

Base : ensemble (801)



Les outils collaboratifs sont des outils numériques sécurisés de communication, de production et de partage sécurisé d'informations et de données permettant à plusieurs personnes d'échanger et de travailler ensemble à distance. Il peut s'agir de plateformes d'échange, d'applications, de serveurs, ...

XX% / XX% : Écart significatif par rapport à l'ensemble des répondants



Des outils collaboratifs utilisés en majeure partie avec l'expert-comptable.

Q8bis. Et plus précisément, avec quels interlocuteurs utilisez-vous ces outils collaboratifs ?

Q9. Souhaiteriez-vous utiliser des outils collaboratifs pour échanger avec votre expert-comptable ?

Base : ensemble (801)

24% Utilisent des outils collaboratifs

Base : utilisent des outils collaboratifs (222)



Pour ceux qui utilisent des outils collaboratifs mais pas avec leur expert-comptable, **1/5** souhaiterait le faire

Base : utilisent des outils collaboratifs (20)

Base faible

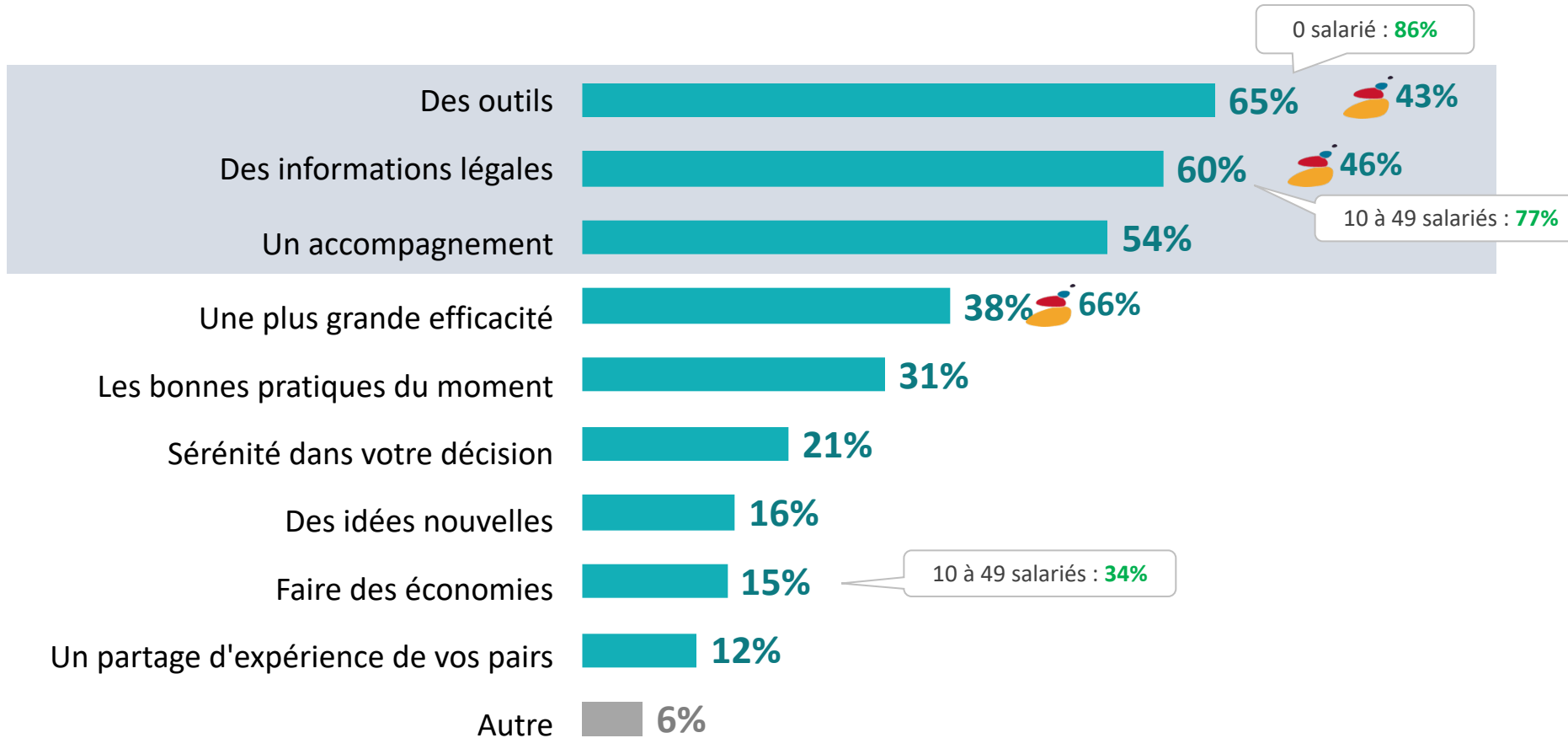
XX% / XX% : Écart significatif par rapport à l'ensemble des répondants



En utilisant ces outils digitaux avec leur expert-comptable, ils espèrent obtenir davantage d'outils, d'informations sur les lois et un accompagnement plus important.

Q9bis. Qu'attendez-vous des échanges avec votre expert-comptable via des outils collaboratifs, en termes de bénéfices et de valeur ajoutée ?

Base : utilisent ou souhaitent utiliser des outils collaboratifs avec l'expert-comptable (214)



XX% / XX% : Écart significatif par rapport à l'ensemble des répondants

C



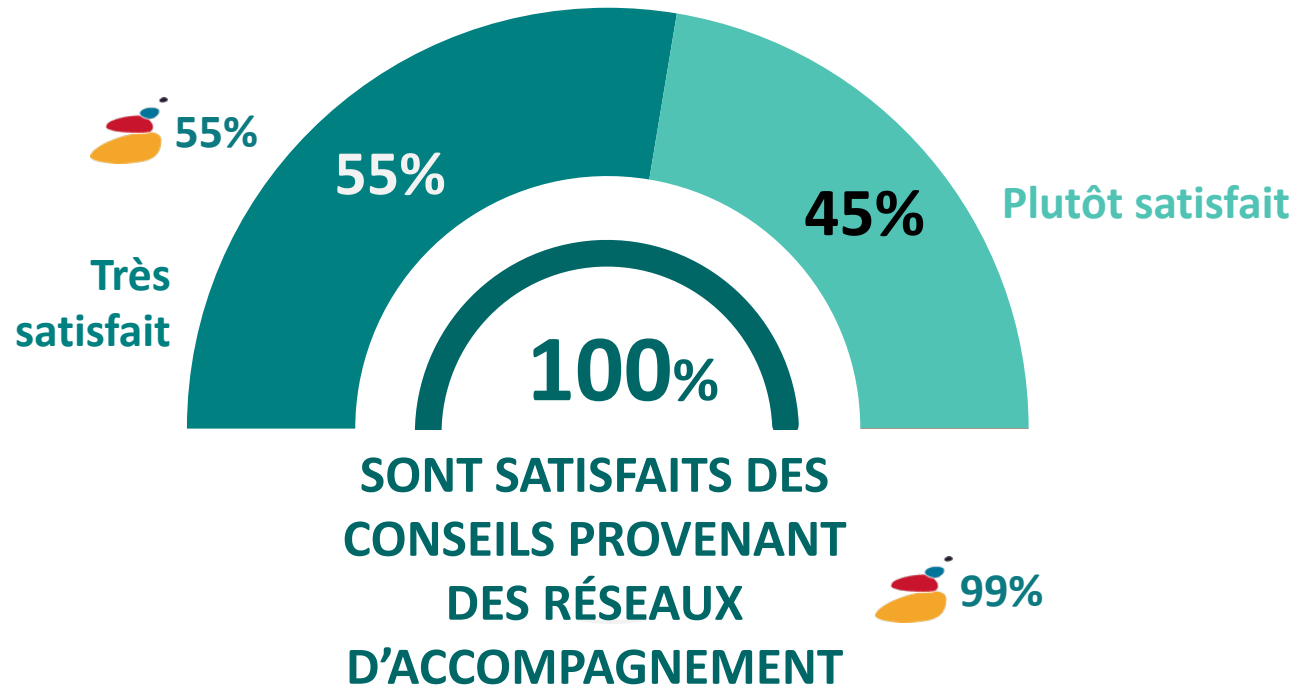
**Les réseaux d'accompagnement :
un soutien efficace à faire
connaître**

Des réseaux d'accompagnement encore peu sollicités mais qui satisfont pleinement les dirigeants en recherche de conseil

Q7. Vous nous avez déclaré avoir déjà demandé conseil à un/des réseau(x) d'accompagnement. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'accompagnement qui vous a été proposé ?

 Base : ont déjà demandé conseil à un réseau (29)

4% des dirigeants conseillés ont déjà fait appel à des réseaux d'accompagnement




Base très faible



SYNTHÈSE



Principaux enseignements

Un écosystème propre à la taille de l'entreprise, au secteur et à son cycle de développement

Si, au global, 45% des dirigeants se considèrent bien entourés dans leurs prises de décisions, ils sont plus de 90% dans les entreprises les plus développées (entreprises de 10 à 49 salariés, au CA supérieur à 1 million €).

En détail, près de la moitié déclarent **n'avoir personne dans leur entourage pour les conseiller**, c'est surtout le cas des entreprises les plus petites (sans salarié, CA de 100 000€ ou moins) et les plus récentes.

Pour celles qui sont accompagnées, l'écosystème comporte pour la plupart 5 personnes maximum.

L'expert-comptable, 1^{er} interlocuteur des chefs d'entreprises

Un interlocuteur privilégié puisque **9 dirigeants accompagnés sur 10 se reposent sur leur expert-comptable** pour prendre leurs décisions (vs 32% pour le banquier/assureur et 24% pour l'avocat)

76% des dirigeants sont en contact avec leur expert-comptable au moins 1 fois par mois, une fréquence de contact assez élevée (47% et 50% pour le banquier/assureur et l'avocat).

La relation qu'ils entretiennent avec leur expert-comptable se caractérise par :

- ▶ Une totale confiance pour 91% d'entre eux
- ▶ 65% estiment qu'il leur fait gagner du temps
- ▶ Et 62% qu'il leur apporte des conseils utiles



Principaux enseignements

Des interlocuteurs secondaires...

Le banquier et l'avocat sont respectivement les 2^{ème} et 3^{ème} interlocuteurs les plus sollicités. Bien que la fréquence de contact soit plus faible qu'avec l'expert-comptable, les échanges sont plutôt réguliers. Ils sont reconnus pour leurs conseils utiles et inspirent une réelle confiance pour les chefs d'entreprises.

Le conjoint / la famille joue également un rôle notoire dans l'écosystème du dirigeant, assez logiquement de manière plus fréquente (8/10 le consultent tous les jours).

Un écosystème qui peut soutenir davantage les chefs d'entreprises en...

► Préconisant des conseils adaptés à leurs besoins et aux spécificités de leur entreprise :

- La principale attente des dirigeants est d'obtenir des **conseils pour faire perdurer ou développer son entreprise. Une attente encore plus forte pour les entrepreneurs sans salarié (33%)**
- Un désir de conseils pour se développer que ne leur apporte pas l'expert-comptable : **seuls 33% des dirigeants considèrent que leur expert-comptable les aide à développer leur activité. Une aide qui est davantage reconnue auprès des avocats et des membres de clubs / associations pros**
- Les entreprises les plus grandes (10 à 49) attendent davantage de conseils juridiques et d'informations sur les lois en vigueur ainsi qu'une plus grande réactivité

► Proposant des outils efficaces pour recevoir le meilleur accompagnement possible :

- Si les **outils collaboratifs** ne sont pas encore connus de tous les entrepreneurs : **seuls 25% les utilisent déjà**, ils servent principalement à **communiquer avec l'expert-comptable**. Une utilisation de ce mode de communication encore plus avancée chez les dirigeants d'entreprises récentes, de taille et CA plus importants et proposant des services aux entreprises.
- Ces solutions devront permettre aux dirigeants de disposer de **meilleurs outils de travail, d'une plus grande connaissance des actualités légales et réglementaires et d'un accompagnement plus présent**.



“opinionway

15 place de la République 75003 Paris

« Rendre le monde intelligible pour agir aujourd’hui et imaginer demain. »