



&



## ETUDE SUR LES ENTREPRENEURS DANS LES QUARTIERS SENSIBLES

Version n°1 – Le 9 novembre 2010

A: Abdellah ABOULHARJAN / Majid EL JARROUDI / Romain BOULONGNE

De: Alexandra WEIDMANN / Emmanuel KAHN / Yacine REDJDAL

# Sommaire

▶ Contexte et objectif .....	3
▶ Méthodologie .....	4
▶ Profil des entrepreneurs.....	6
▶ Profil des entreprises .....	13
▶ Motivations de création.....	23
▶ Difficultés rencontrées.....	30
▶ Services à proposer.....	39

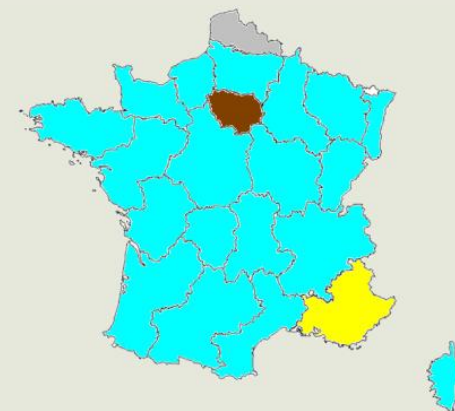
# Contexte & Objectifs

- ▶ La création d'entreprise se porte bien en France, notamment dans les Zones Urbaines Sensibles et dans les Zones Franches Urbaines, dans lesquelles le taux de création est en moyenne deux fois supérieur à la moyenne nationale.
- ▶ Si le taux de création est élevé, le taux de survie des entreprises créées en Zones urbaines est plus problématique.
- ▶ La Nouvelle PME & l'Agence pour la Diversité Entrepreneuriale (ADIVE) ont pour objectif de créer un réseau associatif et solidaire, afin d'aider ces entrepreneurs de Zones Urbaines Sensibles dans les premiers mois, voire les premières années qui suivent leur création.
- ▶ Cette étude a pour objectif de
  - Identifier avec précision le profil de ces entrepreneurs et de leurs entreprises
  - Identifier les difficultés rencontrées
  - Identifier les services les plus pertinents pour remédier à ces difficultés

# Méthodologie

- ▶ Cette étude a été réalisée en utilisant la méthodologie suivante :

1. Mode de recueil : interrogation par téléphonie sur système CATI
2. Taille de l'échantillon: 400 entreprises situées en Zones Urbaines Sensibles créées depuis 2005
  - ☐ 250 entreprises en Ile-de-France
  - ☐ 50 entreprises en région PACA
  - ☐ 50 entreprises en région Nord-Pas-de-Calais
  - ☐ 50 entreprises dans les autres Régions
3. Sources : fichier d'appel fourni par OpinionWay
4. Durée moyenne de questionnaire : 12 minutes
5. Langue utilisée : Français
6. Durée terrain : deux semaines (du 1<sup>er</sup> au 15 Octobre 2010)



- ▶ Conditions de diffusion de l'étude :

Les résultats de cette étude sont l'entière propriété d'ADIVE et de la Nouvelle PME qui peuvent, s'ils le souhaitent, en faire une diffusion totale ou partielle qui sera soumise pour validation à OpinionWay. En outre, toute diffusion à des fins de reprise presse devra comporter un encart rappelant que l'étude a été réalisée par OpinionWay, la méthodologie précise (mode de recueil, taille d'échantillon) ainsi que les dates de recueil des données.

# Précautions méthodologiques



## **Observatoire des créateurs d'entreprises**

L'échantillon de cet Observatoire a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de : statut, années de création, secteurs d'activité et régions. Il est donc représentatif de l'univers des créateurs d'entreprises en France. Les interviews ont été réalisées du 3 février au 15 mars 2010. Il est donc à noter qu'il présente peu d'entrepreneurs ayant créé leur entreprise en 2010.

L'Observatoire des Créateurs d'Entreprises est une étude en souscription dont OpinionWay conserve la propriété intellectuelle. Pour cette raison, OpinionWay confère un droit d'accès aux résultats de l'étude, mais tous les résultats fournis par OpinionWay sont réservés exclusivement à l'usage interne. Toute diffusion ou reproduction directe ou indirecte, intégrale ou partielle, à titre gratuit ou onéreux, à l'initiative du souscripteur ne pourra se faire qu'avec le consentement écrit et préalable d'OpinionWay.

### **Lecture des pourcentages et sur/sous représentation statistiques**

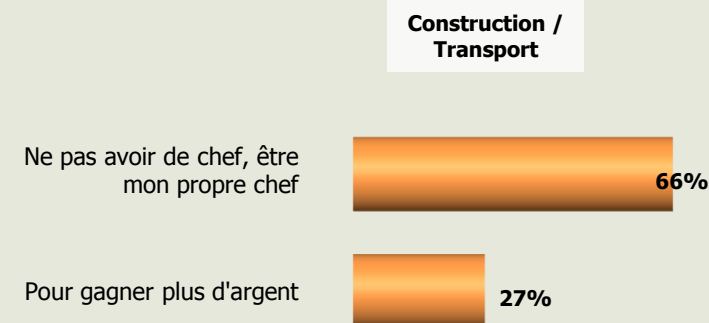
Tous les pourcentages se lisent dans l'ordre vertical

Exemple (à droite): 27% des créations effectuées dans le secteur de la construction et du transport ont été motivées par la volonté de gagner plus d'argent.

Note de lecture :

En bleu, sont indiqués les résultats surreprésentés par rapport à la moyenne (la valeur est significativement supérieure)

En rouge, les sous-représentations par rapport à la moyenne



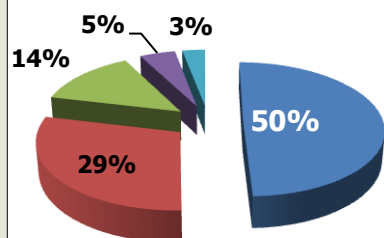
1

## Profil des entrepreneurs

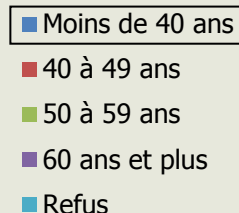
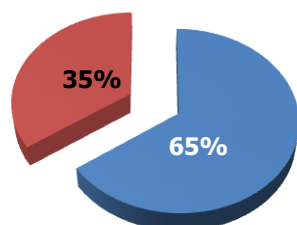
# Age et sexe des créateurs

## Profil des entrepreneurs

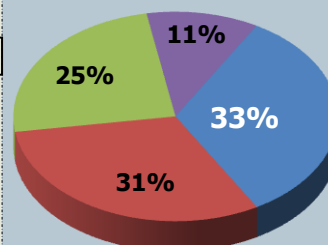
Entreprises situées en Zones Urbaines Sensibles



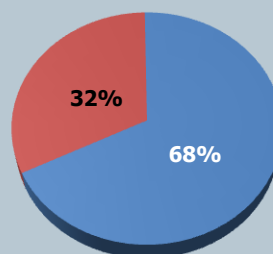
Âge moyen : 40 ans



L'Observatoire des Créateurs d'Entreprises®



Âge moyen : 45 ans



Une plus grande part de jeunes entrepreneurs. La moitié des créateurs d'entreprises situées en ZUS ont moins de 40 ans versus seulement 1/3 au niveau national.

### Age et sexe des créateurs

Origine Hors UE

- Des créateurs d'origine « hors UE » plus souvent masculins (75%)
- Une plus grande part de jeunes (55% moins de 40 ans)

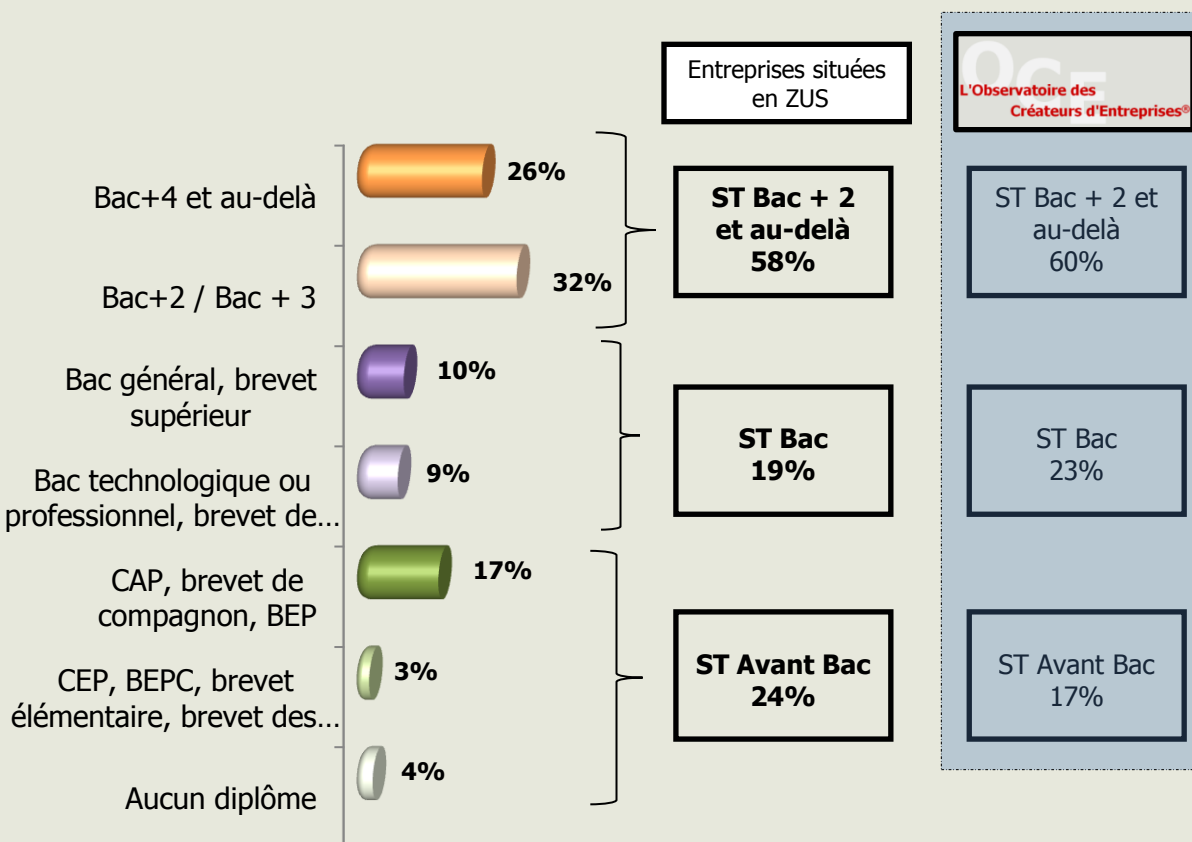
# Niveau d'étude au moment de la création

## Profil des entrepreneurs

**P5 – Quel était votre niveau d'étude au moment de la création de votre entreprise ?**

*Base 404 créateurs*

**Près de 6 entrepreneurs sur 10 ont créé leur entreprise avec un bac +2 et plus.**



Niveau d'étude lors de la création	
<b>Jeunes Ent.</b>	Des entrepreneurs plus scolarisés : <b>63% de Bac+2 et au delà</b>
<b>Origine Hors UE</b>	Un niveau d'étude plus faible lors de la création : <b>58% de Baccalauréat et moins</b> (Vs. 40%)
<b>Secteurs d'activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des créateurs moins diplômés dans le Commerce/Hébergement/Restauration (<b>59% de Bac et moins</b>), à l'inverse du service aux entreprises (<b>79% de Bac +2 ou plus</b>)</li> </ul>
<b>Sexe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Près de 2/3 des femmes lancent leur activité avec un haut niveau d'études (64% des femmes ont un bac+2 ou plus)</li> </ul>

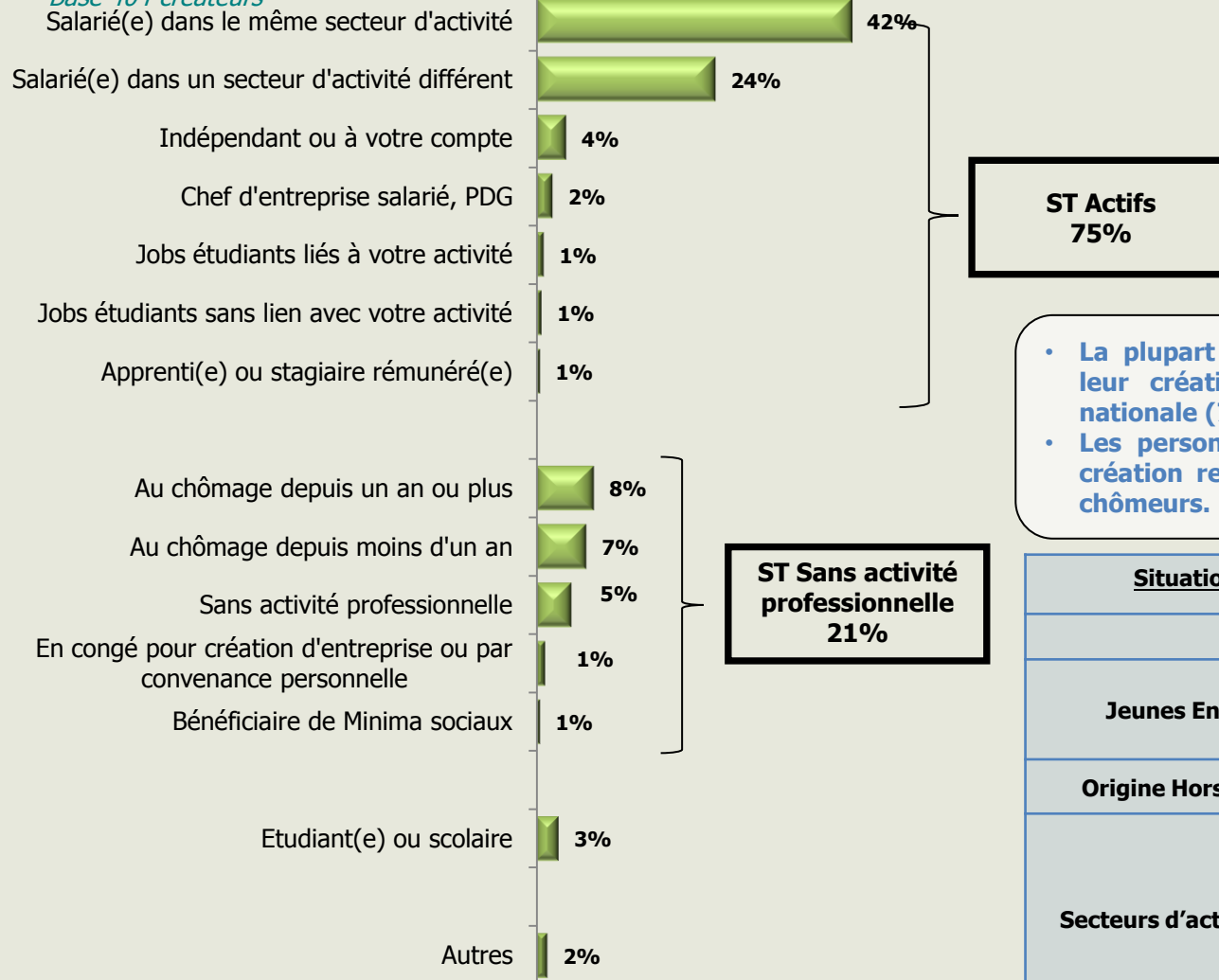


# Situation professionnelle au moment de la création

## Profil des entrepreneurs

### P5 – Quel était votre situation professionnelle avant la création de votre entreprise ?

Base 404 créateurs



- 54% d'actifs
- 44% Sans activité professionnelle

- La plupart des entrepreneurs travaillaient déjà avant leur création, plus encore que pour la moyenne nationale (75% vs. 54% en moyenne nationale).
- Les personnes sans activité professionnelle, avant la création représentent 1 créateur sur 5, dont 15% de chômeurs.

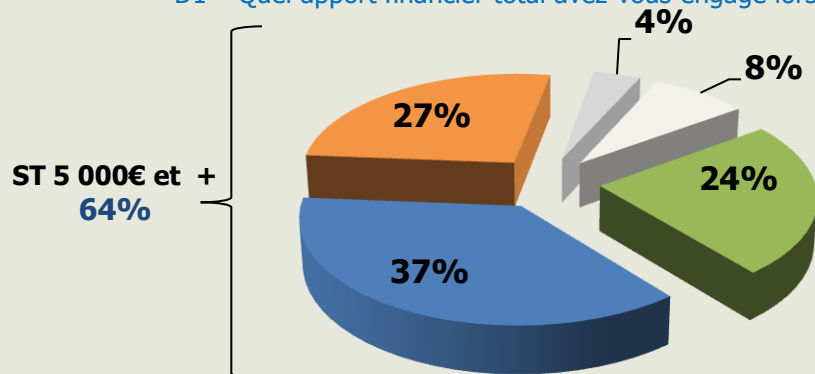
### Situation professionnelle au moment de la création

Jeunes Ent.	Une large majorité d'actifs avant la création (76%), y compris chez les jeunes entrepreneurs
Origine Hors UE	Une situation globalement équivalente
Secteurs d'activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les créations dans le CHR comptent 82% d'actifs avec la particularité d'avoir plus de salariés issu d'un secteur d'activités différents (33%).</li><li>• Plus de personnes sans activité professionnelle dans le secteur des services aux entreprises (28%)</li></ul>

# Apport financier engagés lors du lancement de l'activité

## Profil des entrepreneurs

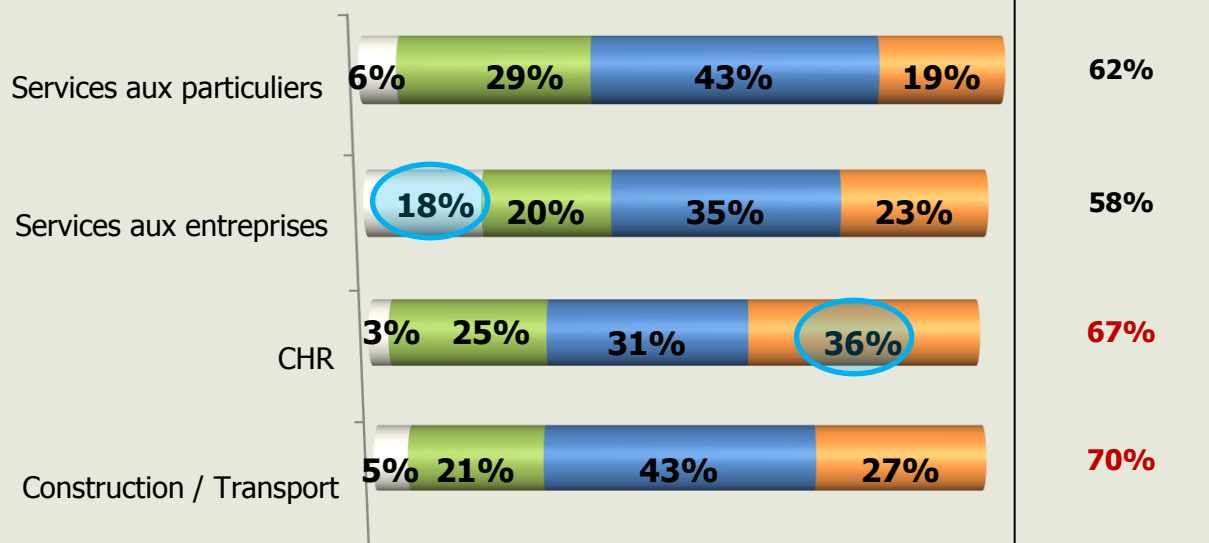
D1 – Quel apport financier total avez-vous engagé lors du lancement de votre entreprise



- Refus
- Aucun investissement
- Moins de 5 000€
- De 5 000 € à moins de 30 000 €
- 30 000 € et plus

Apport financier total engagé lors du lancement de l'entreprise	
Niveau d'études	11% des bac+2 et plus n'ont apporté aucun investissement lors de leur création, vs. 8% pour les Bac et moins
Hors UE	Mêmes niveaux d'investissement

- Deux tiers des entrepreneurs ont investi plus de 5000 € lors de la création
- Des apports financiers plus importants en transport et en CHR

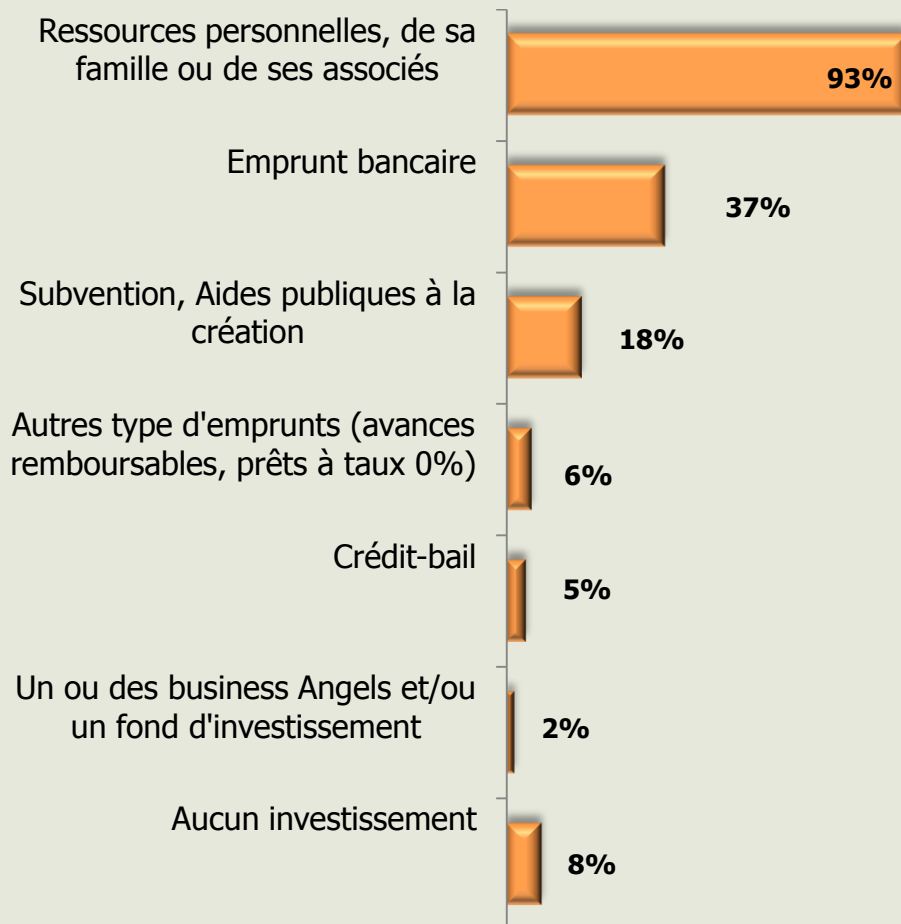


# Sources de financements utilisées lors du lancement

## Profil des entrepreneurs

D2 - Quelles ont été les principales sources de ces financements ?

*Multi-réponse*



- Quasiment tous les créateurs ont investi des ressources personnelles pour financer leur activité, dont la moitié (52%) pour qui c'était l'unique source de financement
- Le niveau de scolarité est lié à l'accès aux subventions publiques

Apport financier total engagé lors du lancement de l'entreprise	
Jeunes Ent.	Mêmes sources de financement
Secteurs d'activités	18% des créateurs dans le secteur des services aux entreprises ont déclaré n'avoir effectué aucun investissement
Niveau d'études	Les plus diplômés sont les plus nombreux à demander des subventions et aides publiques à la création (21% vs. 18%). La moitié des créateurs ayant un niveau Bac effectuent des emprunts bancaires (51%)
Statut professionnel lors de la création	Les sans activité professionnelle lors de la création sont plus nombreux à obtenir des subventions et aides publiques à la création (26% vs. 18%)

# Synthèse

## Profil des entrepreneurs

### Par rapport aux moyennes nationales

- Plus jeunes
- Un même rapport homme / femme
- Un plus haut taux de créateurs en activité avant la création

### Niveau d'études

- 6 entrepreneurs sur 10 avec au moins un bac+2
- Moins de hautement scolarisés parmi les hors UE, et plus parmi les femmes et les jeunes
- Des créateurs bien plus diplômés dans le service aux entreprises et moins dans le CHR

### Statut professionnel avant la création

- Les trois quarts étaient actifs lors de la création
- C'est notamment le cas des jeunes entrepreneurs de moins de 40 ans
- Une proportion d'actifs avant création plus importante dans le CHR et moins dans le service aux entreprises.

### Apport financier

- Deux tiers des entrepreneurs ont investi plus de 5000 € lors de la création, des apports financiers souvent plus importants dans le cas des transports et du CHR
- Quasiment tous ont investi des ressources personnelles dans le démarrage de leur entreprise, la seule source de financement initial pour plus de la moitié d'entre eux

### A retenir:

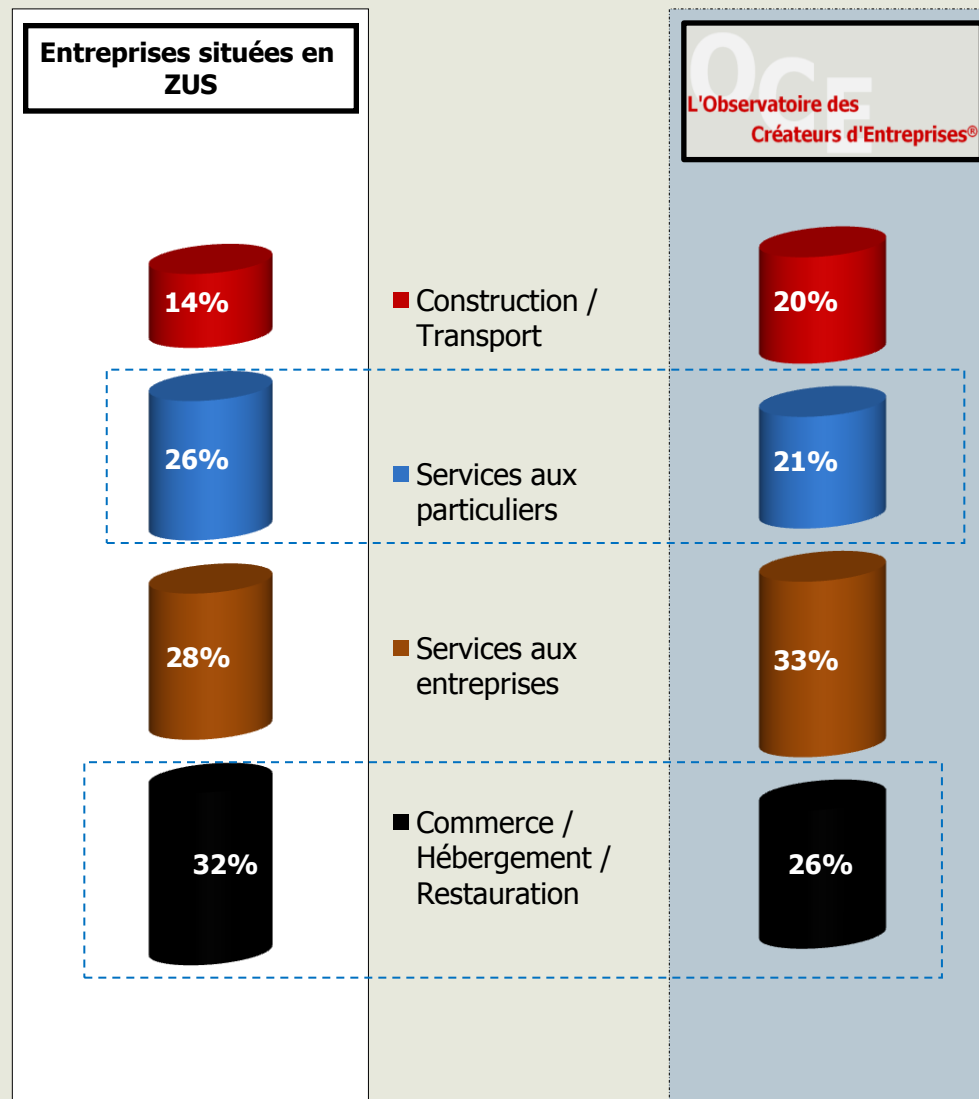
- Des profils jeunes et actifs professionnellement avant la création
- Une opposition de profils entre le CHR et le service aux entreprises
- Un investissement de départ non négligeable, notamment en termes de ressources personnelles

# 2

## Profil des entreprises

# Secteurs d'activités

## Profil des entreprises



### S5 – Quel est le secteur d'activité de votre entreprise?

Base 404 créateurs

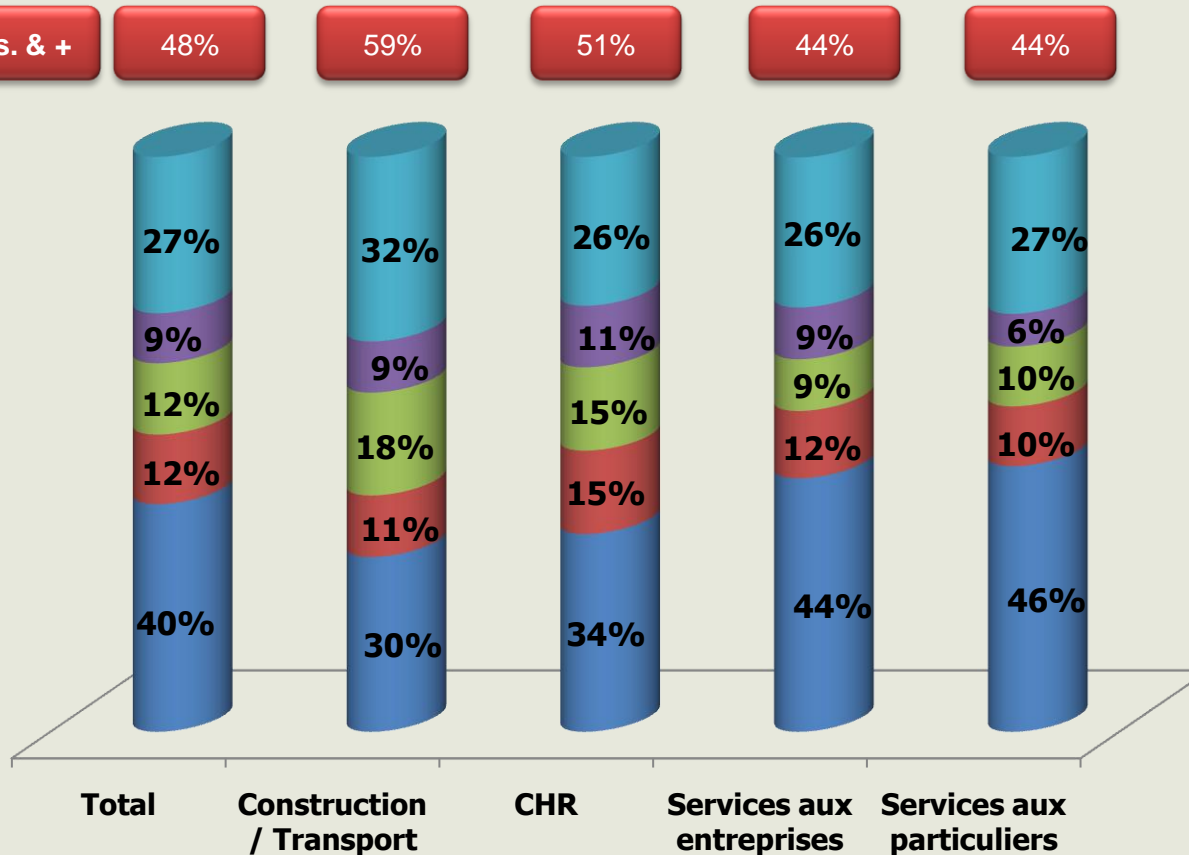
Plus d'entreprises créées dans le service aux particuliers et dans le CHR, en comparaison à la moyenne nationale

Secteurs d'activités	
Jeunes Ent.	Seulement <b>11%</b> de création dans le secteur Construction/Transport
Origine Hors UE	Un secteur de prédilection : CHR( <b>48% vs. 32%</b> )
Niveau d'études	Les plus diplômés se lancent plus dans le service aux entreprises ( <b>38% des bac+2 et plus vs. 28%</b> ) Les moins diplômés, plus en CHR ( <b>53% des « Avant Bac », vs. 32%</b> )
Sexe	<b>39% (vs.26%)</b> de création dans les services aux particuliers chez les femmes

# Effectifs de l'entreprise

## Profil des entreprises

- De plus petites entreprises en services aux particuliers
- De plus grandes entreprises en construction/ transport
- Plus d'entrepreneurs seuls en services (particuliers et entreprises) et moins en construction et CHR



- ST 5 personnes et plus
- 4 personnes
- 3 personnes
- 2 personnes
- Uniquement le créateur

Moyenne d'actifs par entreprises	
Total	3,8 Actifs par entreprise
Construction / Transport	4,5 Actifs par entreprise
Commerce/Hébergement/Restauration	3,7 Actifs par entreprise
Services aux entreprises	4,1 Actifs par entreprise
Services aux particuliers	3,3 Actifs par entreprise

# Répartition des actifs

## Profil des entreprises

S6 – Aujourd'hui combien de personnes travaillent dans votre entreprise, excepté vous-même en tant que...?

S7 – Parmi toutes les personnes travaillant dans votre entreprise, combien habitent dans une zone urbaine sensible (y compris vous-même)?

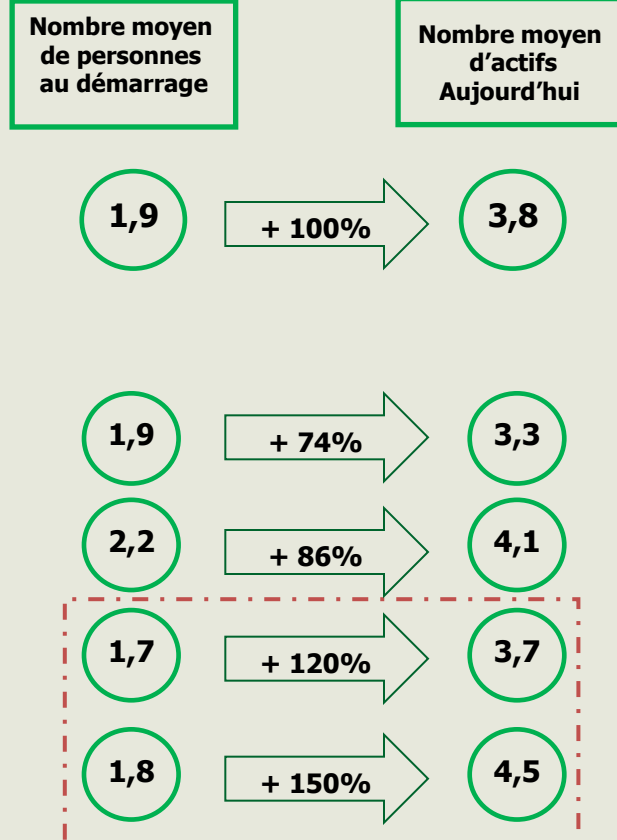
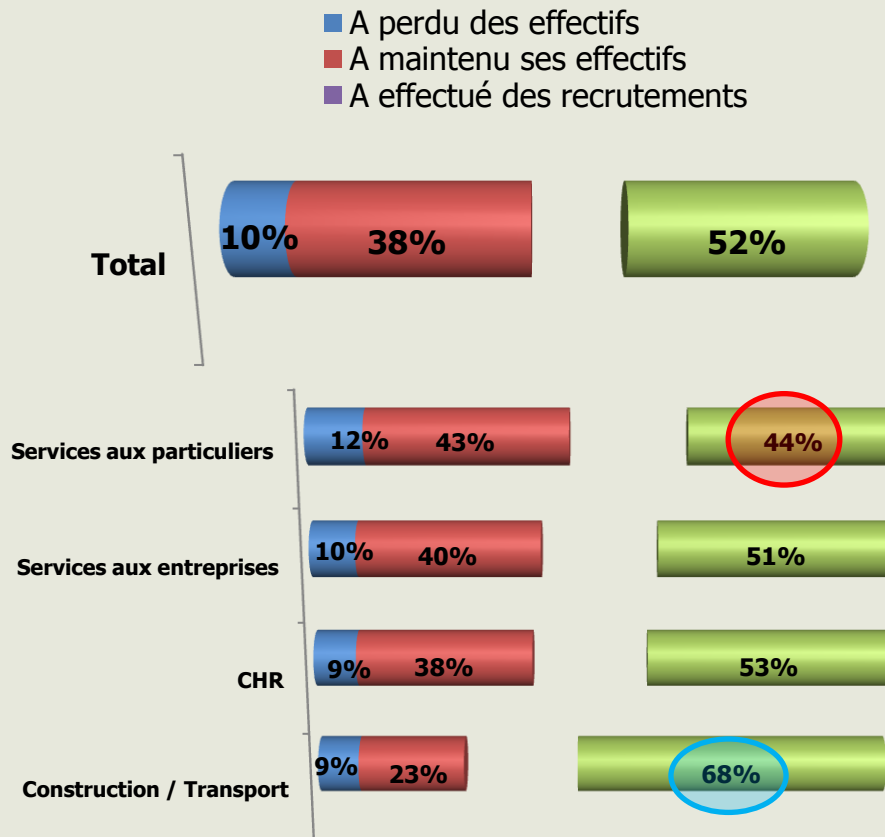




# Evolution des effectifs

## Profil des entreprises

- Plus d'une entreprise sur deux a recruté.
- Les entreprises en construction / transport ont plus tendance à avoir recruté
- Les entreprises en CHR et en construction ont, en moyenne, plus que doublé leurs effectifs depuis la création.

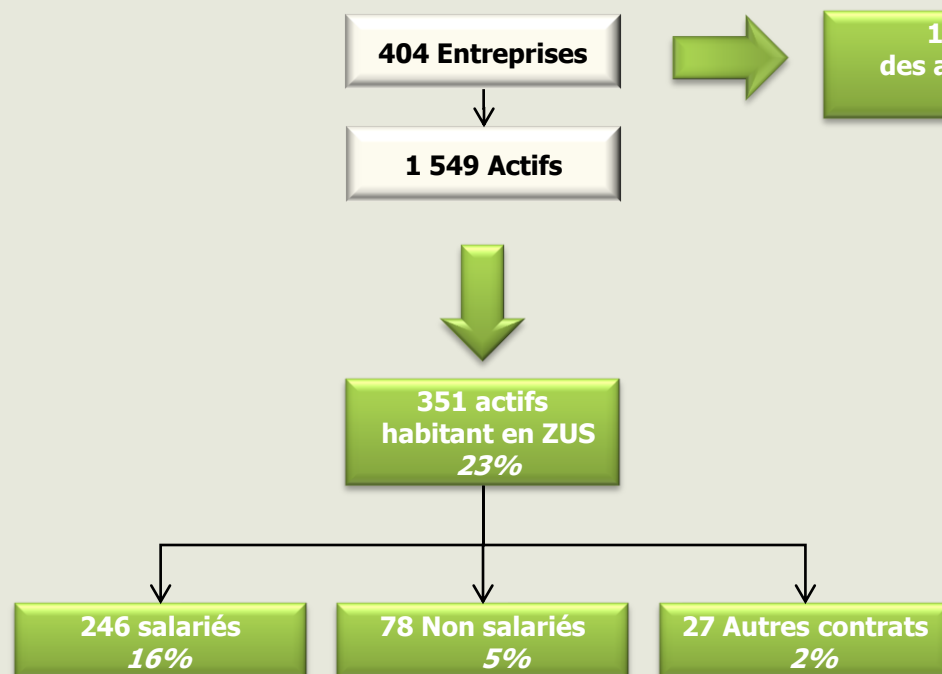


# Répartition des Actifs habitant en ZUS

## Profil des entreprises

S6 – Aujourd'hui combien de personnes travaillent dans votre entreprise, excepté vous-même en tant que...?

S7 – Parmi toutes les personnes travaillant dans votre entreprise, combien habitent dans une zone urbaine sensible (y compris vous-même)?



- 404 entreprises représentent
- 1 549 actifs
- 351 actifs habitant en ZUS, en grande majorité salariés

Actifs habitant en ZUS		
	% d'entreprises ayant des actifs habitant en ZUS	% d'actifs habitant en ZUS
Total	40%	23%
Construction / Transport	43%	19%
CHR	50%	31%
Services aux entreprises	25%	15%
Services aux particuliers	42%	24%

# ZUS et répartition des actifs



## Base Actifs

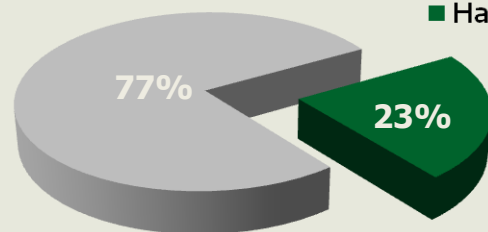
### Profil des entreprises

S7 – Parmi toutes les personnes travaillant dans votre entreprise, combien habitent dans une zone urbaine sensible

- 23% des actifs habitent en ZUS avec plus de deux tiers de salariés.
- Le secteur CHR est composé de près d'1/3 d'actifs habitant en ZUS

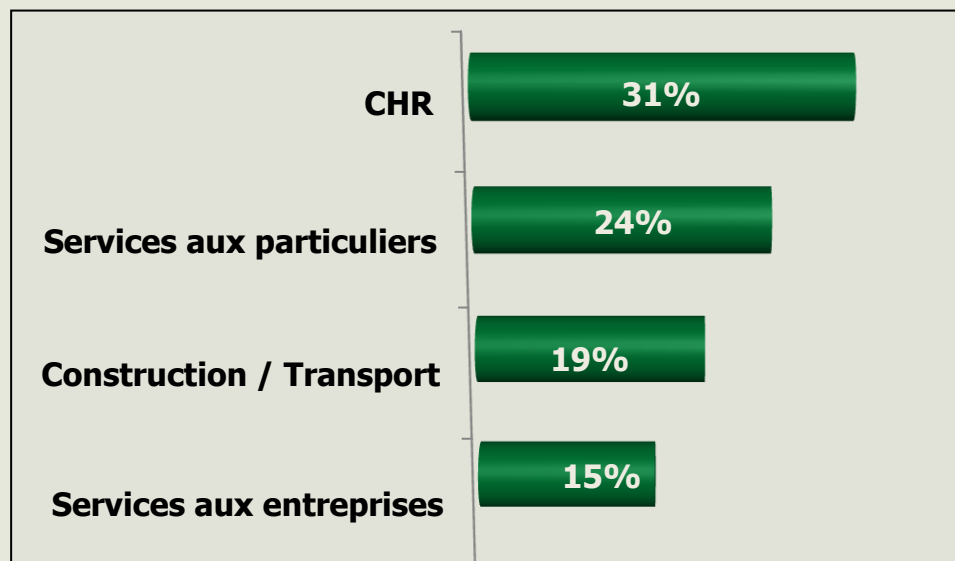
■ N'habitant pas en ZUS

■ Habitant ZUS

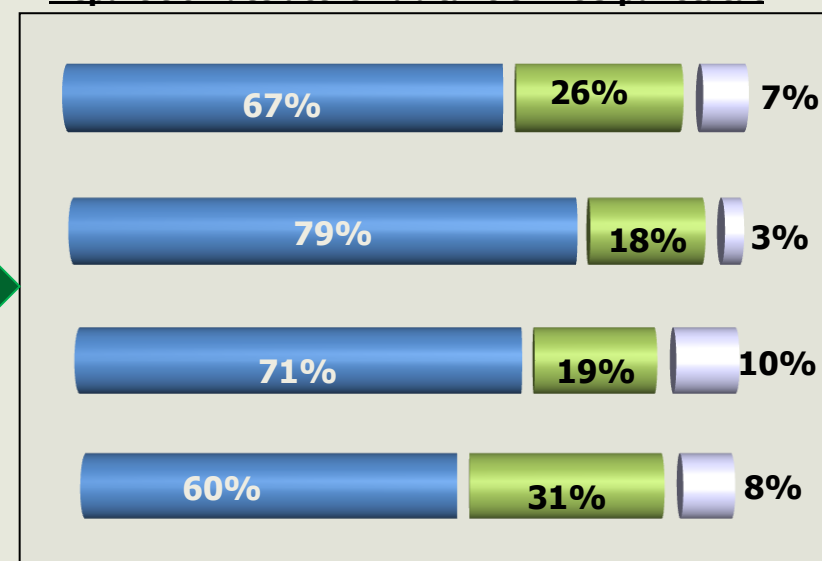


■ Salariés ■ Non salariés ■ Autres contrats

### Proportion d'actifs habitant en ZUS selon secteur d'activités



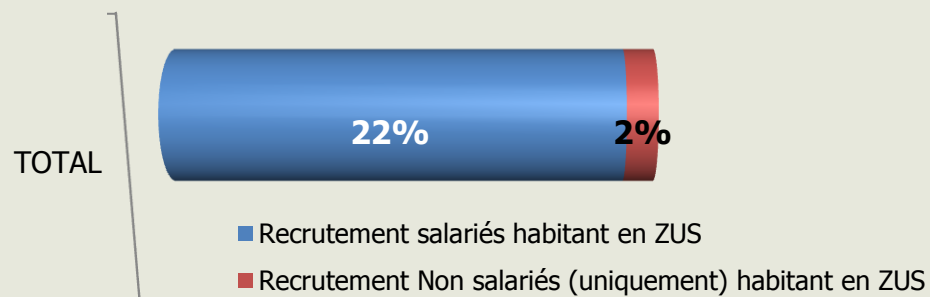
### Répartition des actifs habitant en ZUS par statut



# Recrutement d'habitants de ZUS

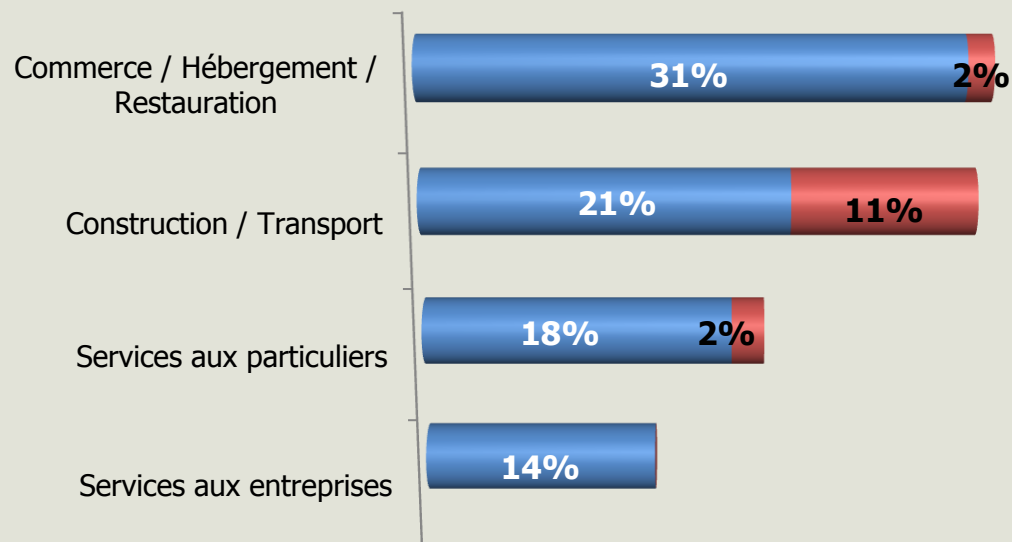
## Profil des entreprises

- 22% des entreprises ont recruté des salariés en ZUS
- Un proportion plus fort au sein des entreprises en CHR
- Un part particulièrement élevée d'entreprises en Construction / Transport qui recrute uniquement des non salariés en ZUS



Recrutement en ZUS	
Origine hors UE	Ils sont plus nombreux à avoir recruté des personnes habitant en ZUS (35% vs. 24%)

### Recrutement de personnes habitant dans des Zones Urbaines Sensibles



# Contributions sociales et économiques

## Profil des entreprises

**Sociale uniquement**

**14%**

Surreprésentations: Bac+2 et plus, Service aux entreprises

**Sociale et économique**

**27%**

Surreprésentation: membre d'un club d'entrepreneurs

**Aucune contribution**

**(27%)**

**Economique uniquement**

**32%**

Surreprésentations: Bac et avant, Origine hors UE, CHR

# Synthèse

## Profil des entreprises

### Par rapport aux moyennes nationales

- Des entreprises plus souvent créées dans les secteurs des services aux particuliers et du CHR que la moyenne nationale

### Secteurs d'activité

- Une dominante pour le CHR
- Une prédilection particulière pour les CHR parmi les créateurs d'origine hors UE, pour le service aux particuliers chez les femmes entrepreneurs et pour les services aux entreprises chez les entrepreneurs les plus scolarisés

### Effectifs et recrutement

- Des entrepreneurs plus souvent seuls dans les services (aux particuliers et aux entreprises) et des effectifs particulièrement faibles dans les services aux particuliers
- La moitié des entreprises a effectué des recrutements, jusqu'à 68% des entreprises pour le secteur Construction /Transport.
- Une large majorité de salariés parmi les actifs employés par ces entreprises, avec une moyenne globale de 2,4 salariés (hors créateurs par entreprise)

### L'enjeu des ZUS

- 22% des entreprises ont recruté des salariés en ZUS, en particulier dans le secteur CHR et quand l'entrepreneur est d'origine hors UE.
- 23% des actifs (et 25% des salariés) habitent en ZUS, jusqu'à 31% dans le secteur CHR.
- 70% des actifs habitant en ZUS sont salariés.
- 59% des entrepreneurs considèrent qu'il contribuent économiquement à la situation des quartiers et 41% considèrent que leur entreprise comporte une dimension sociale

### A retenir

- Des secteurs privilégiés par rapport à la moyenne nationale et selon les cibles, notamment le CHR
- Des inégalités dans les effectifs et les recrutements selon les secteurs, mais dans l'ensemble plusieurs recrutements de salariés
- Près d'un quart des entreprises recrutent notamment en ZUS, et ce, dans 70% des cas, sous un statut de salarié.

# 3

## Motivations de création

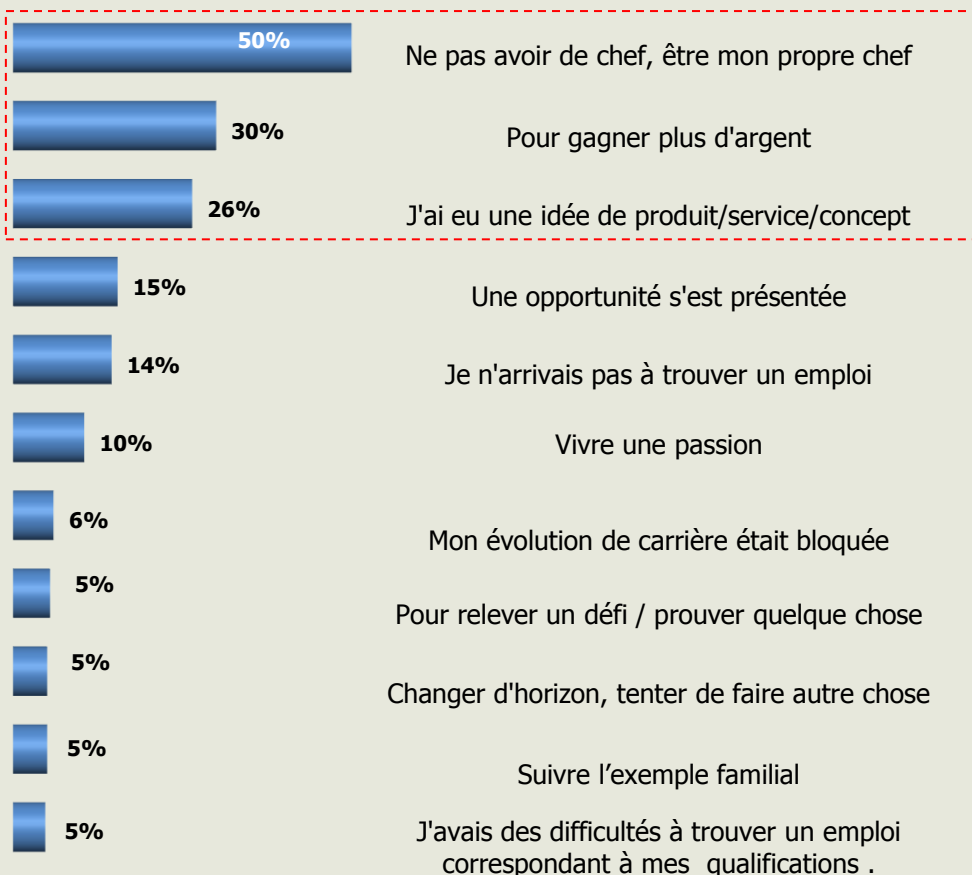
# Combinaisons des motivations

## Motivation de création

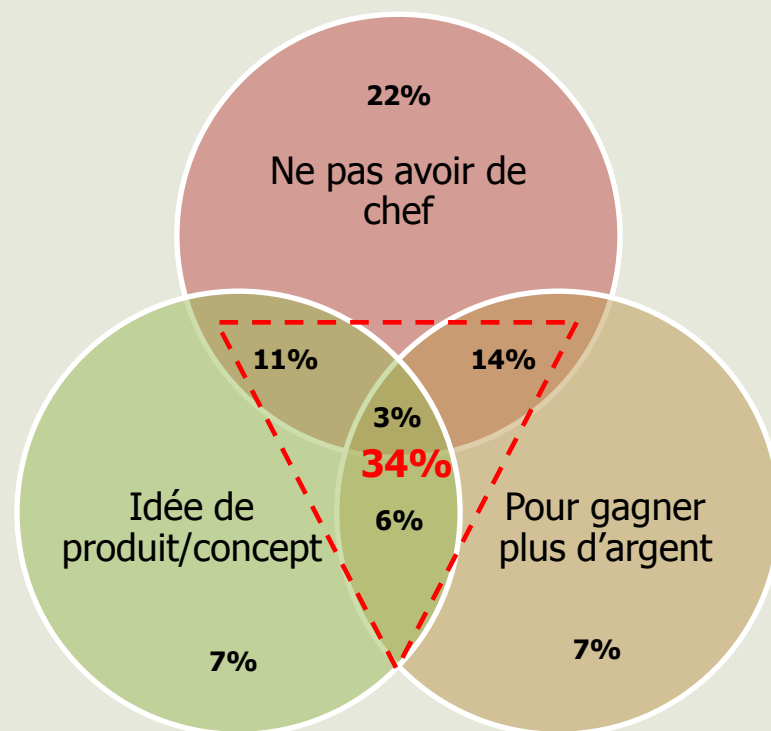
S10 – Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à créer votre entreprise?

TOTAL

Multi-réponse



- Trois motivations principales ressortent : 70% des créateurs ont été motivés par au moins une des trois
- Les raisons de création sont le plus souvent multiples, au croisement de plusieurs aspirations: Un tiers des entrepreneurs déclarent au moins deux des trois motivations principales

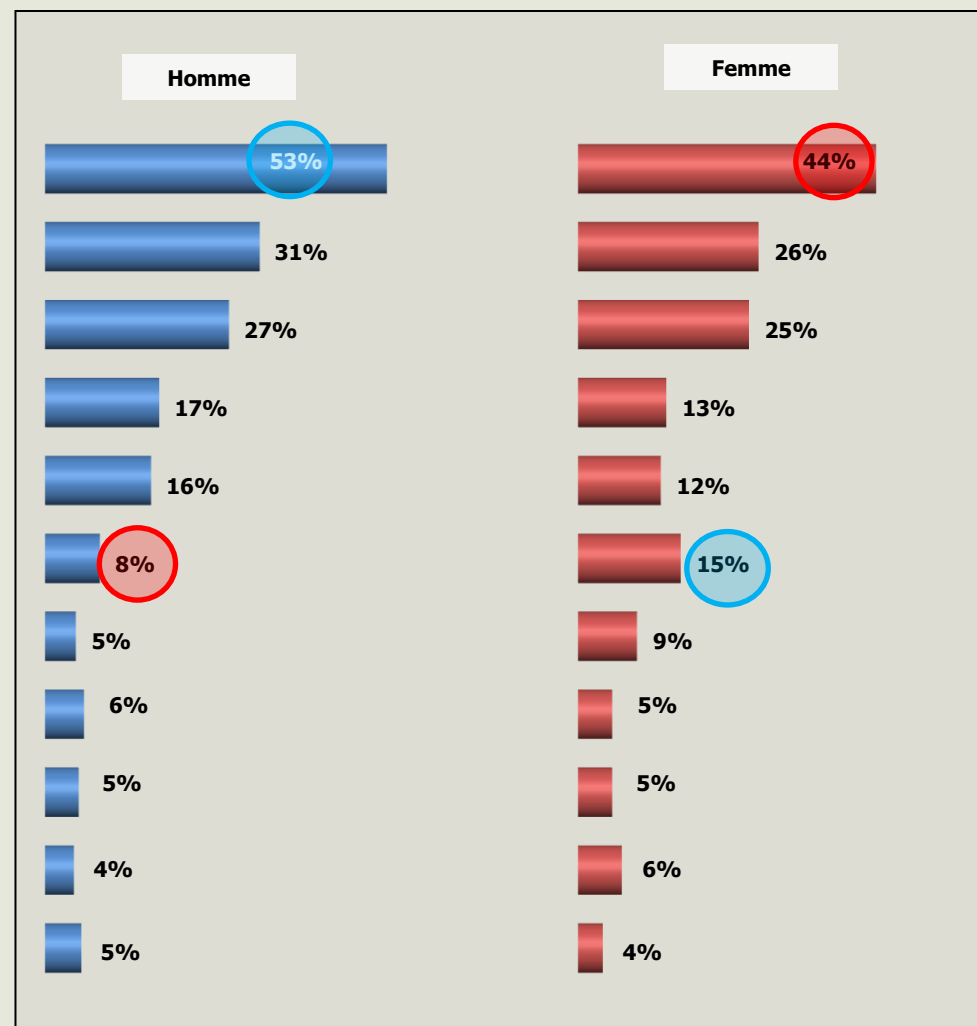
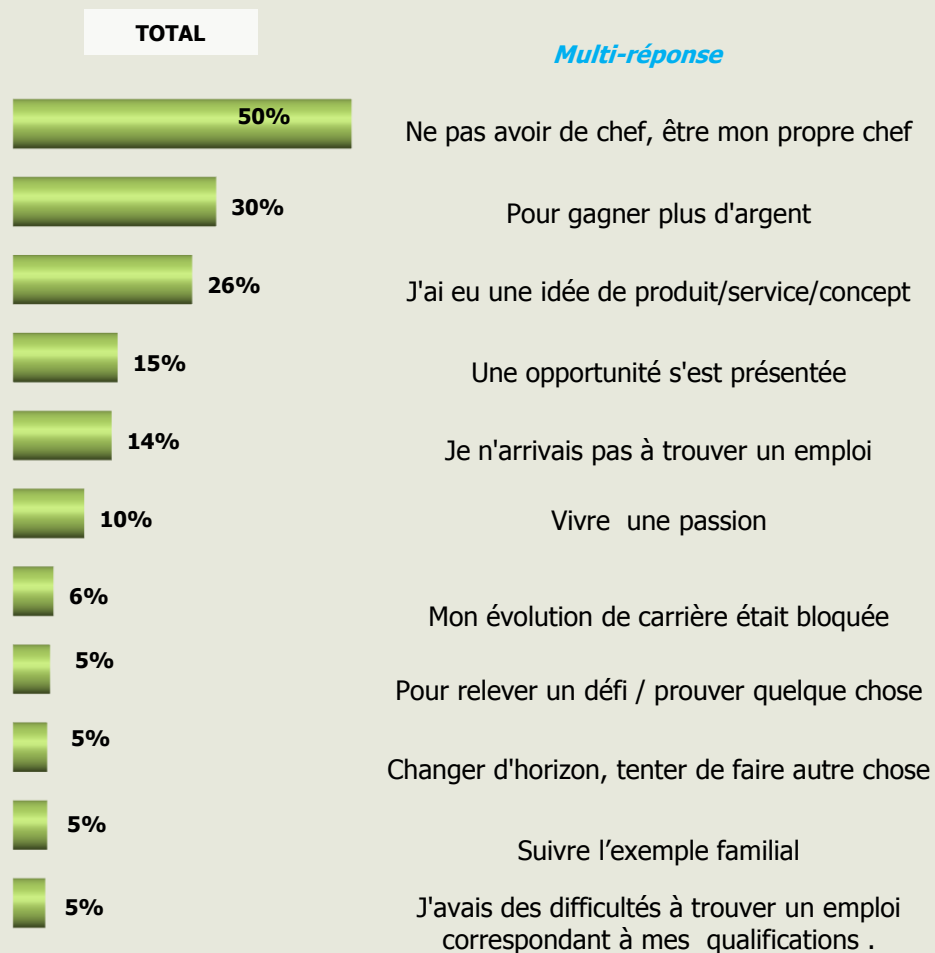




# Différences hommes / femmes

## Motivation de création

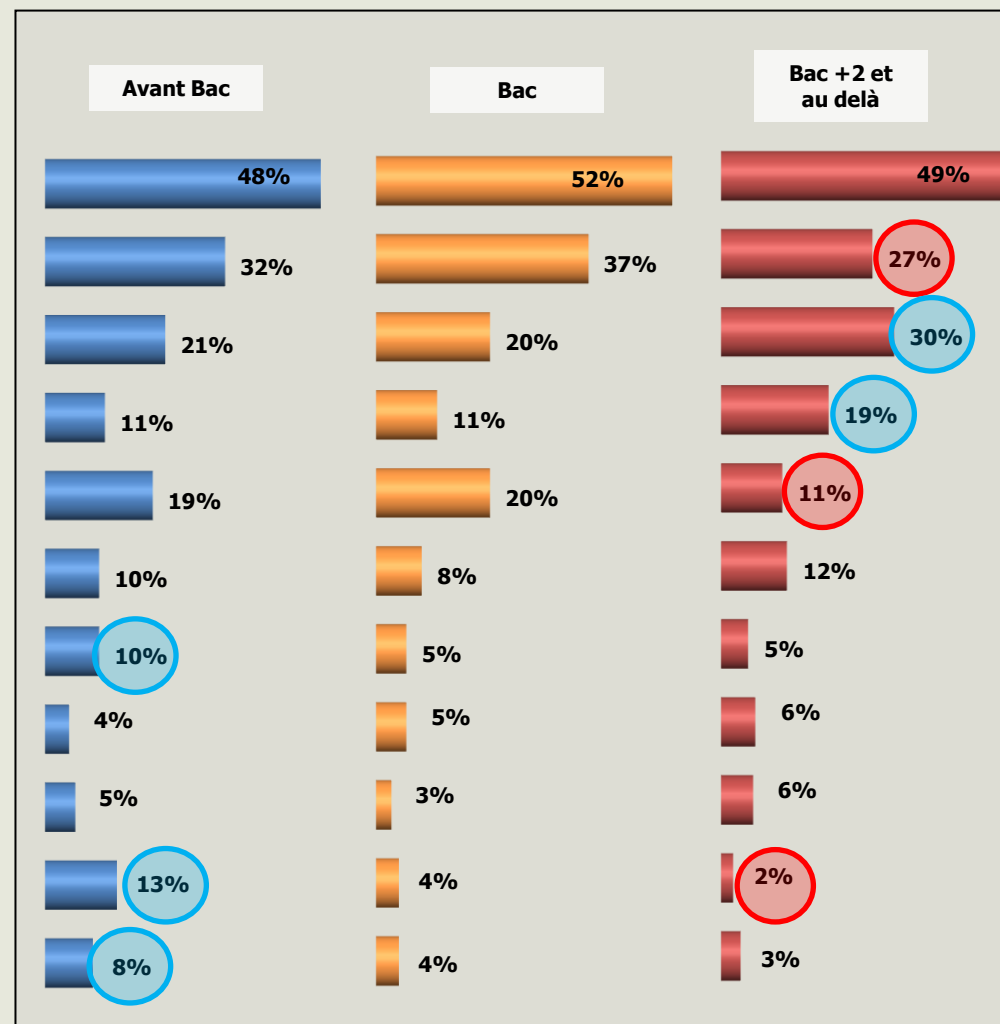
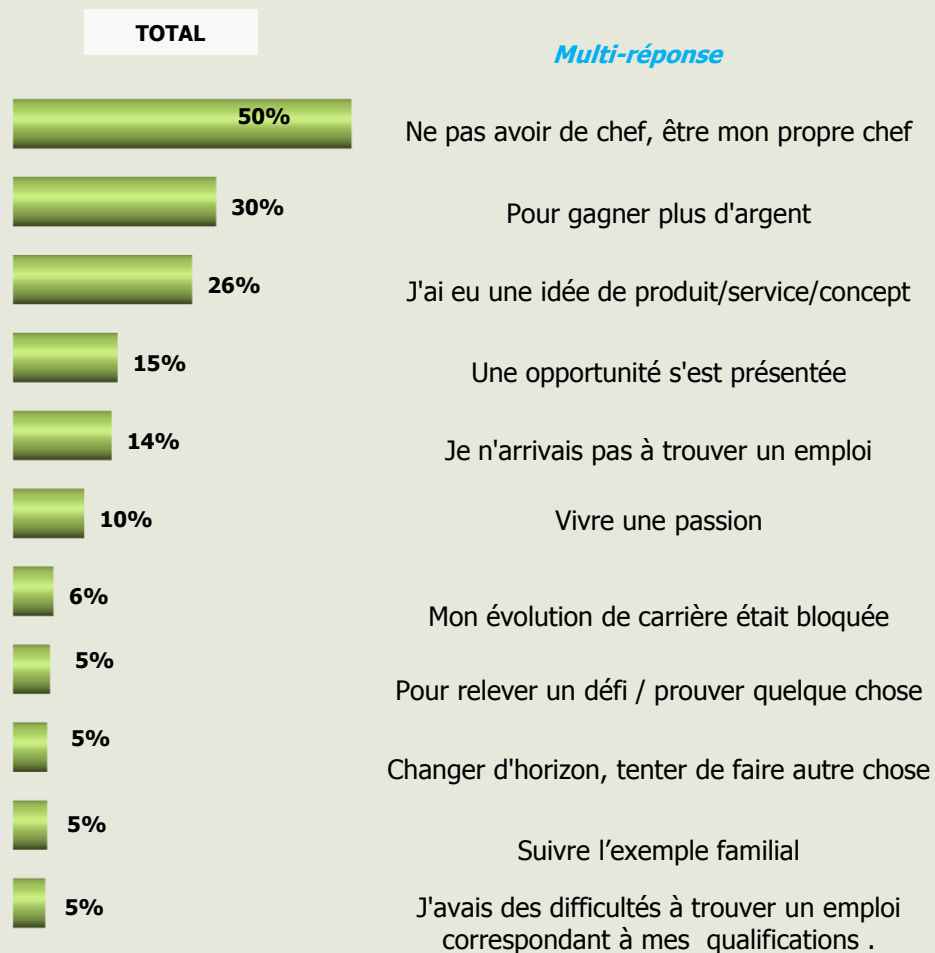
S10 – Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à créer votre entreprise?



# Différences selon le niveau d'études

## Motivation de création

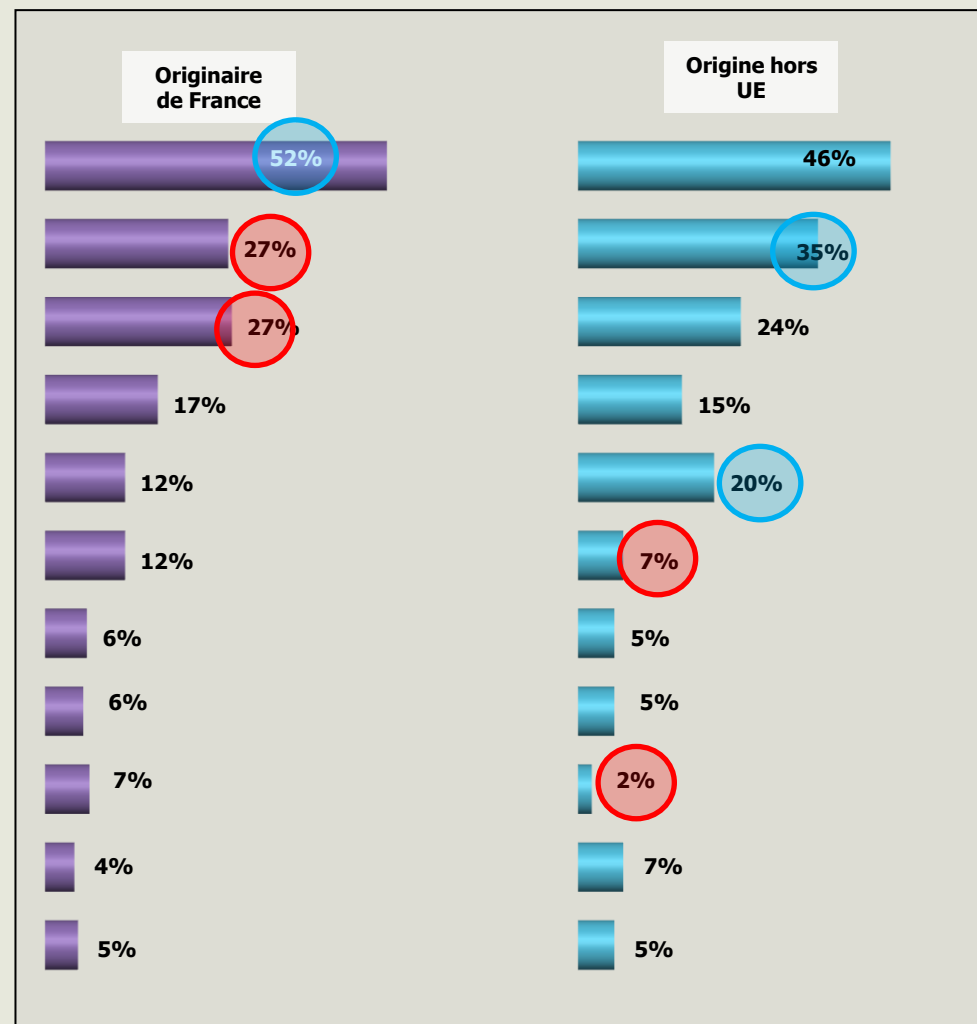
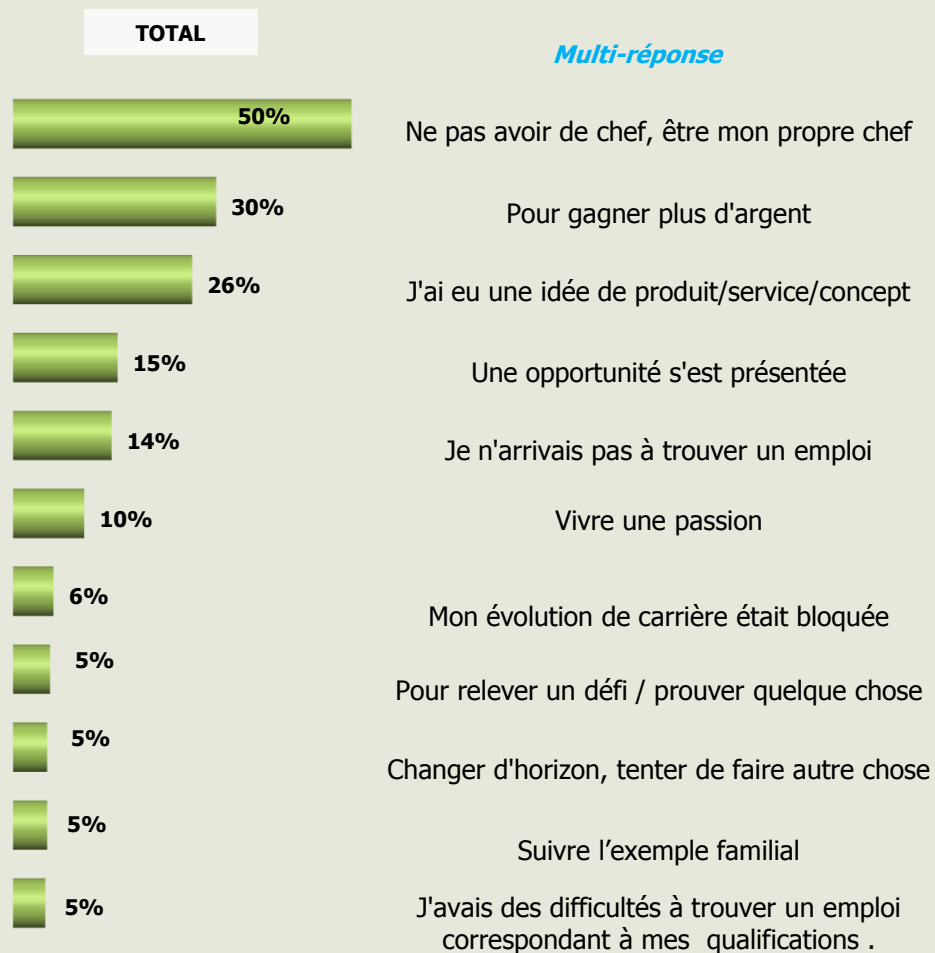
S10 – Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à créer votre entreprise?



# Différences selon les origines du créateurs

## Motivation de création

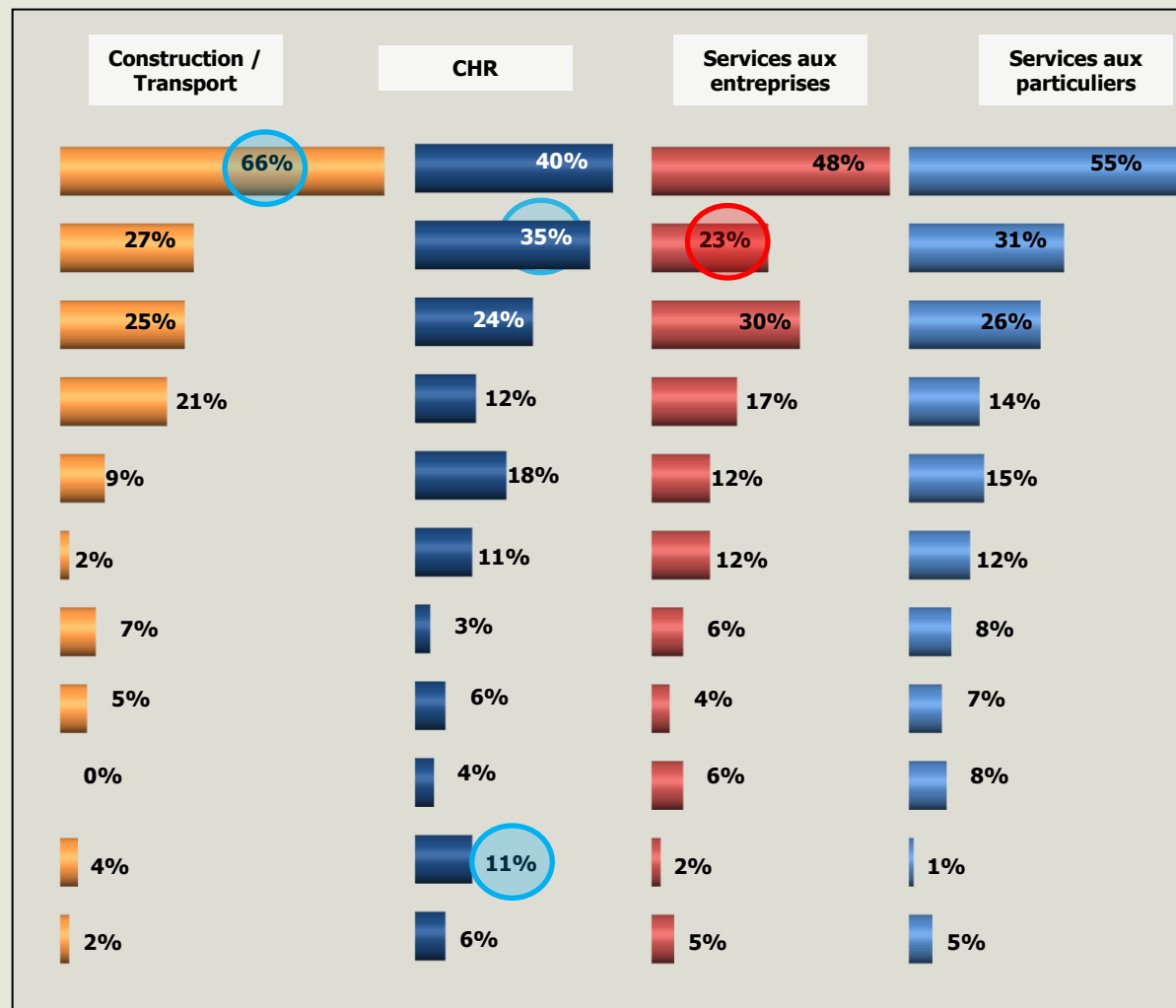
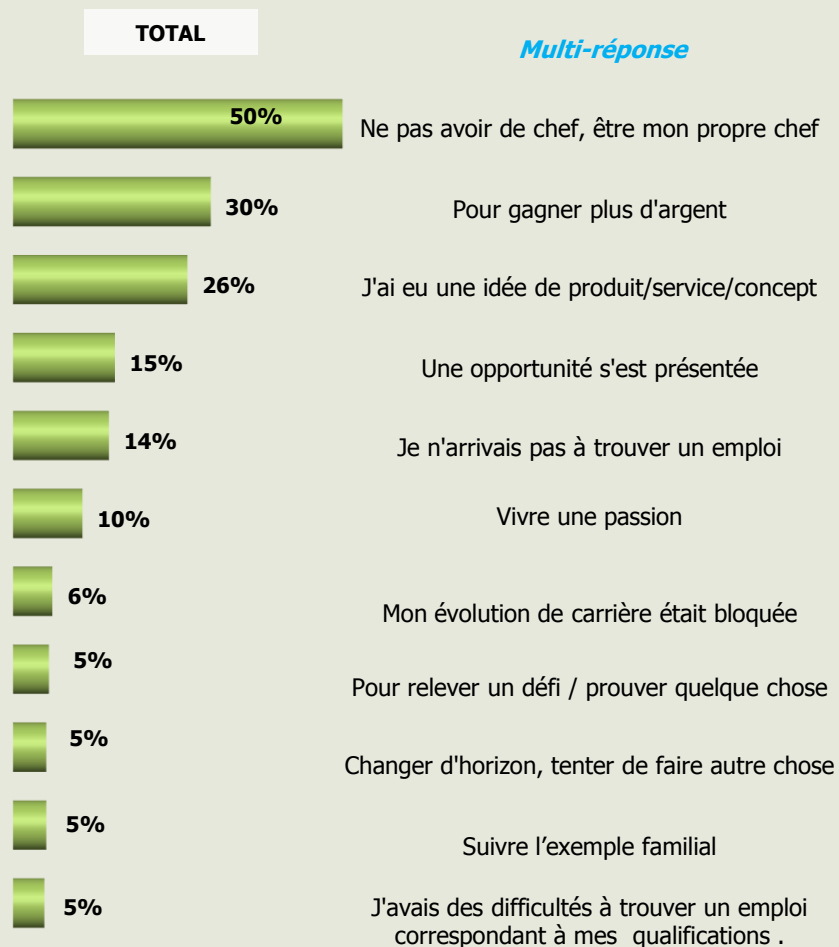
S10 – Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à créer votre entreprise?



# Différences par secteur d'activité

## Motivation de création

S10 – Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à créer votre entreprise?



# Synthèse

## Motivations de création

### Motivations principales

- Le plus souvent les motivations sont multiples et se combinent
- Trois motivations majeures: Ne pas avoir de chef, Gagner plus d'argent, avoir une idée ou un concept.
- 70% des créateurs sont motivés par une de ces trois raisons, la moitié d'entre eux par au moins deux des trois

### Des motivations différenciées selon les profils des entrepreneurs

- Les hommes sont plus souvent motivés par le fait de ne pas avoir de chef, les femmes par le fait de suivre une passion
- Les moins scolarisés sont plus souvent motivés par leurs difficultés à trouver un emploi adapté, par le plafond de verre, ou par un exemple familial
- Les plus scolarisés sont plus souvent motivés par une opportunité ou une idée/un concept
- Les créateurs d'origine française sont plus souvent motivés par l'idée de ne pas avoir de supérieur, alors que les créateurs d'origine hors UE sont plus souvent motivés par l'impasse de leur recherche d'emploi et la volonté d'augmenter ses revenus

### Des motivations différentes selon les secteurs d'activité

- Dans la construction et le transport, la motivation est plus souvent de ne pas avoir de chef
- Dans les CHR, il s'agit plus souvent qu'ailleurs de suivre l'exemple familial et de gagner plus d'argent

### A retenir

- Indépendance hiérarchique, revenus et mener à bien une projet/une idée sont les raisons majeurs pour tous
- Mais des aspérités existent selon les profils des entrepreneurs et les secteurs choisis.
- Le niveau de scolarité et l'origine du créateur d'entreprise sont liées à ces motivation. Notamment en ce qui concerne les frustrations à l'endroit du marché de l'emploi salarié

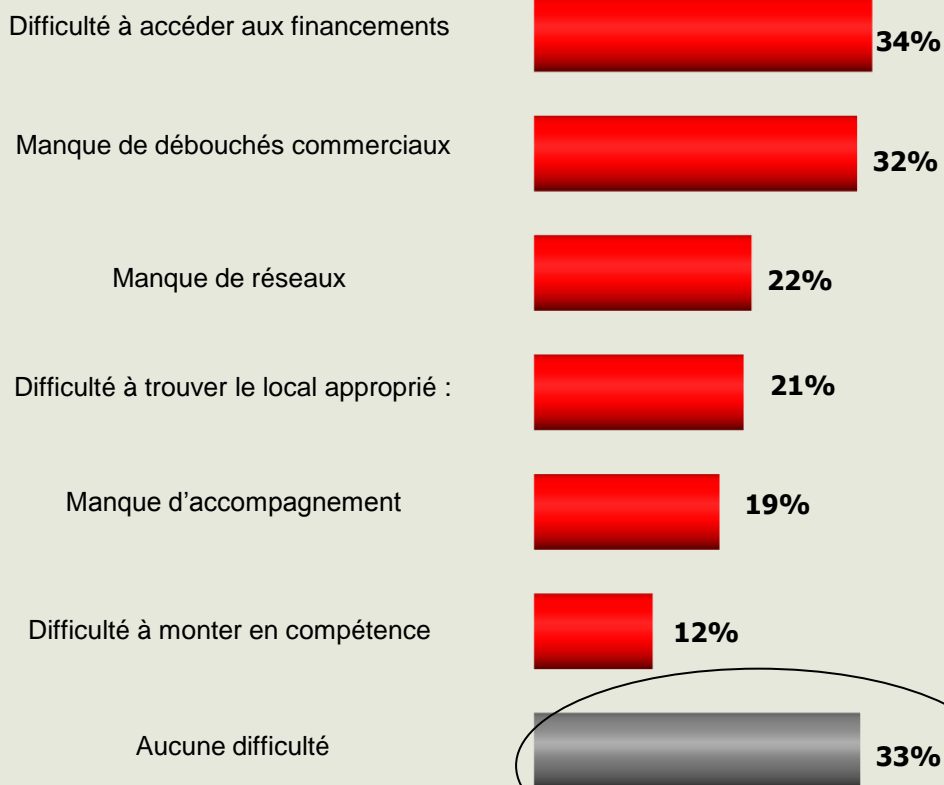
4

## Difficultés rencontrées

# Difficultés principales

## Difficultés rencontrées

B1 – Parmi toutes les difficultés suivantes qu'un entrepreneur peut rencontrer, quelles sont celles qui ont posé ou posent actuellement un problème pour le développement de votre entreprise?



- Un tiers des entrepreneurs déclarent n'avoir connu aucune de ces difficultés depuis la création
- Les deux premières sources de difficulté concernent l'accès aux fonds et aux clients

# Difficultés selon l'année de création

## Difficultés rencontrées

B1 – Parmi toutes les difficultés suivantes qu'un entrepreneur peut rencontrer, quelles sont celles qui ont posé ou posent actuellement un problème pour le développement de votre entreprise?



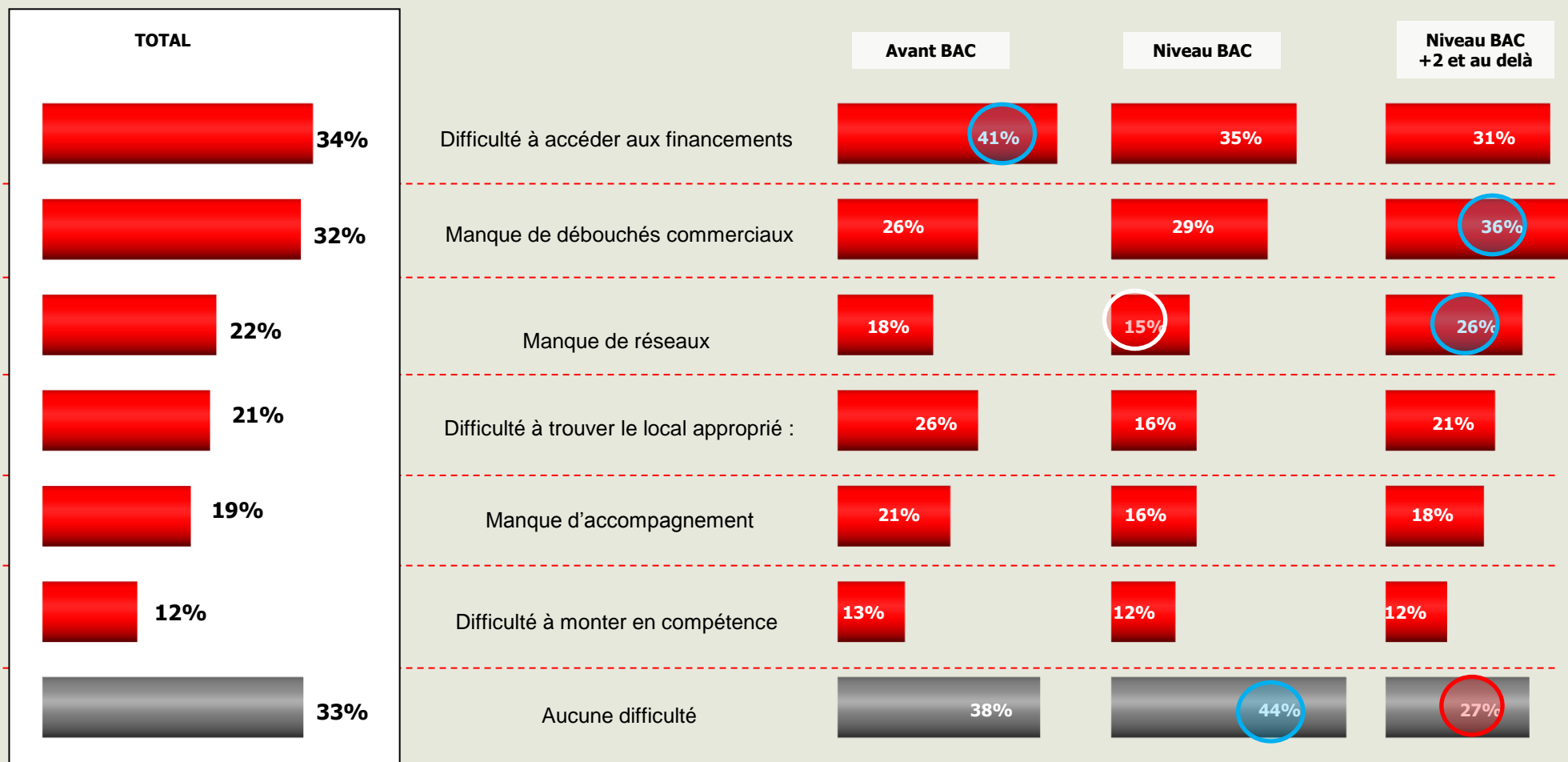
- Les entrepreneurs qui ont créé leur entreprise depuis la crise économique sont plus nombreux à avoir ressenti un manque d'accompagnement



# Difficultés selon le niveau d'études

## Difficultés rencontrées

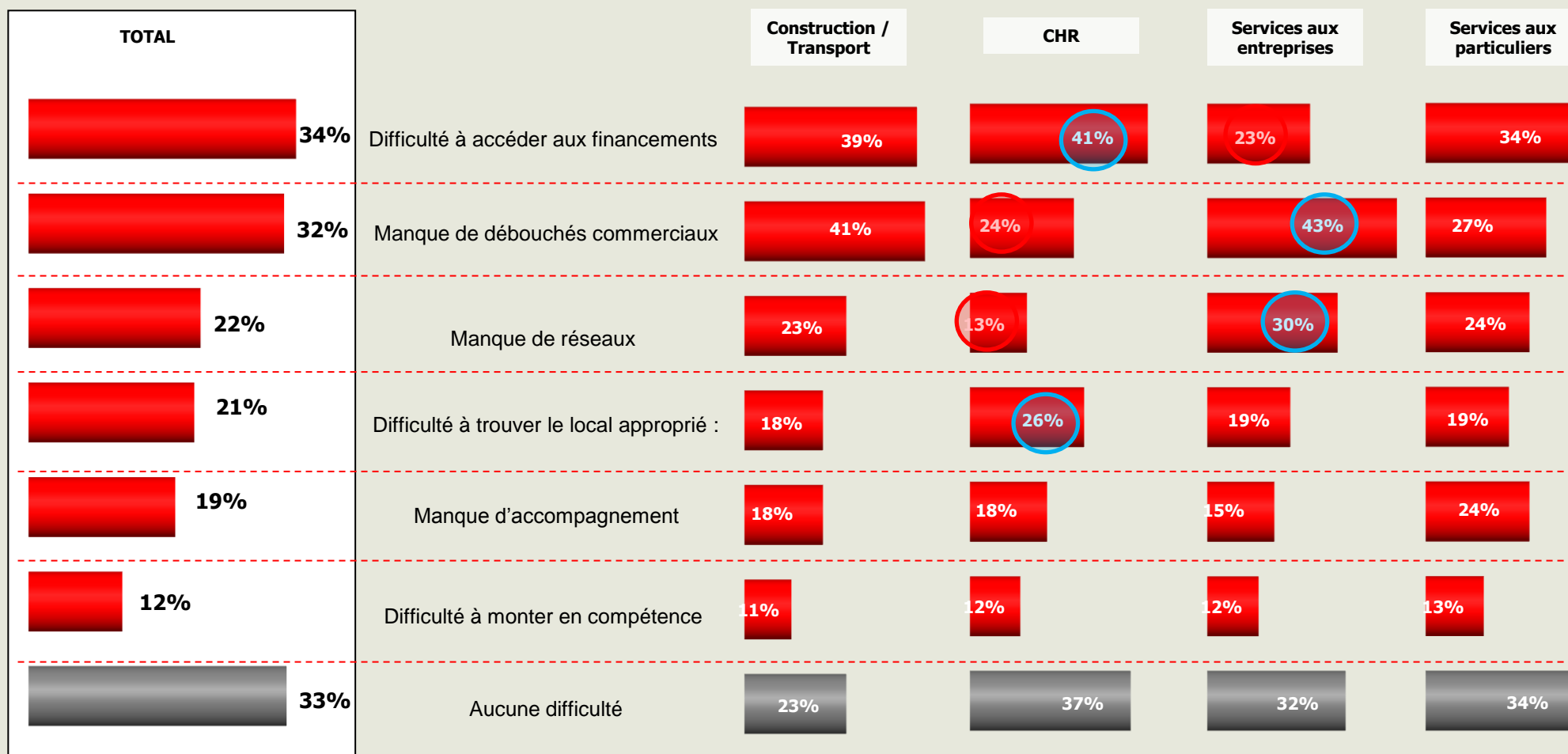
B1 – Parmi toutes les difficultés suivantes qu'un entrepreneur peut rencontrer, quelles sont celles qui ont posé ou posent actuellement un problème pour le développement de votre entreprise?



# Difficultés par secteurs d'activités

## Difficultés rencontrées

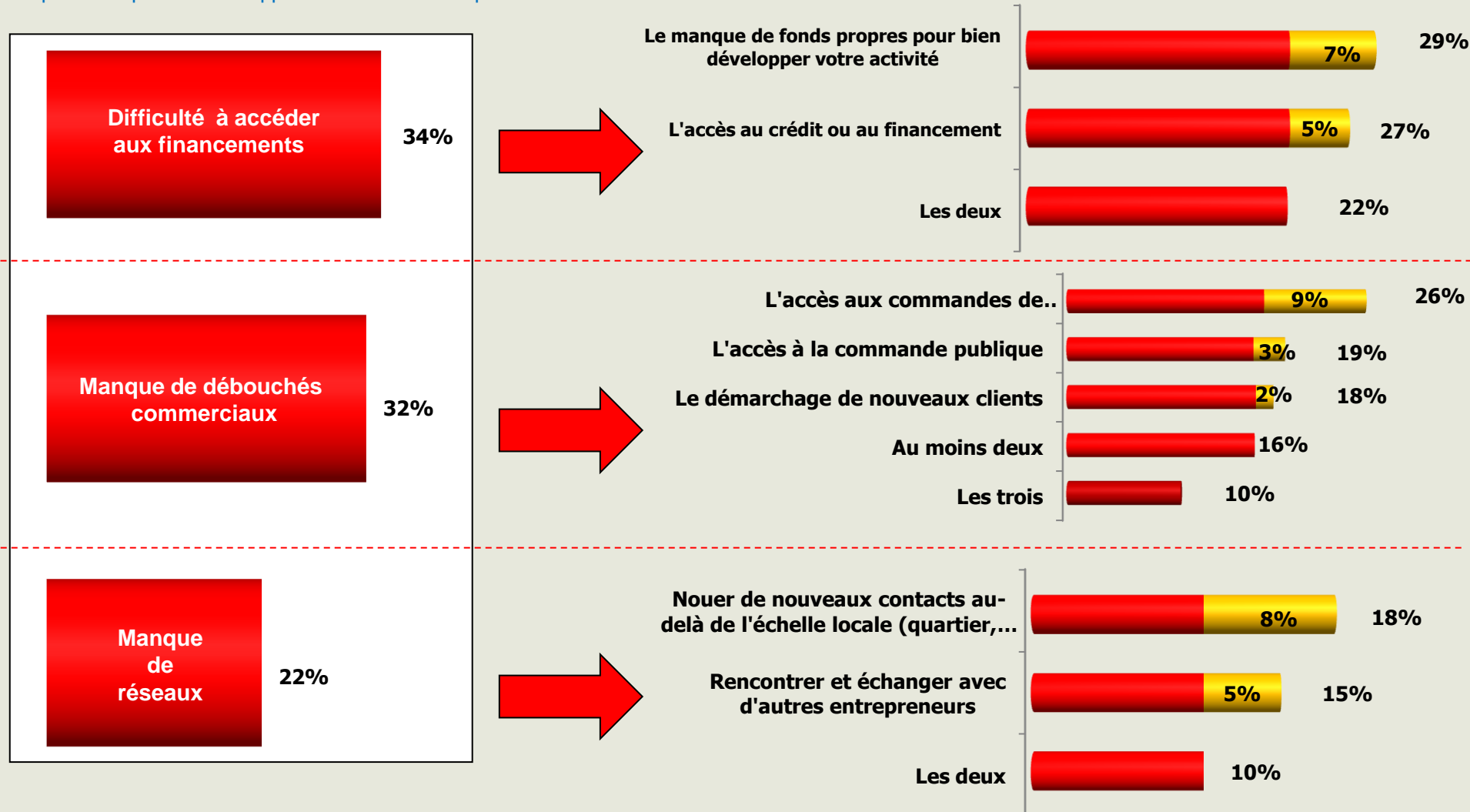
B1 – Parmi toutes les difficultés suivantes qu'un entrepreneur peut rencontrer, quelles sont celles qui ont posé ou posent actuellement un problème pour le développement de votre entreprise?



# Difficultés détaillées 1/2

## Difficultés rencontrées

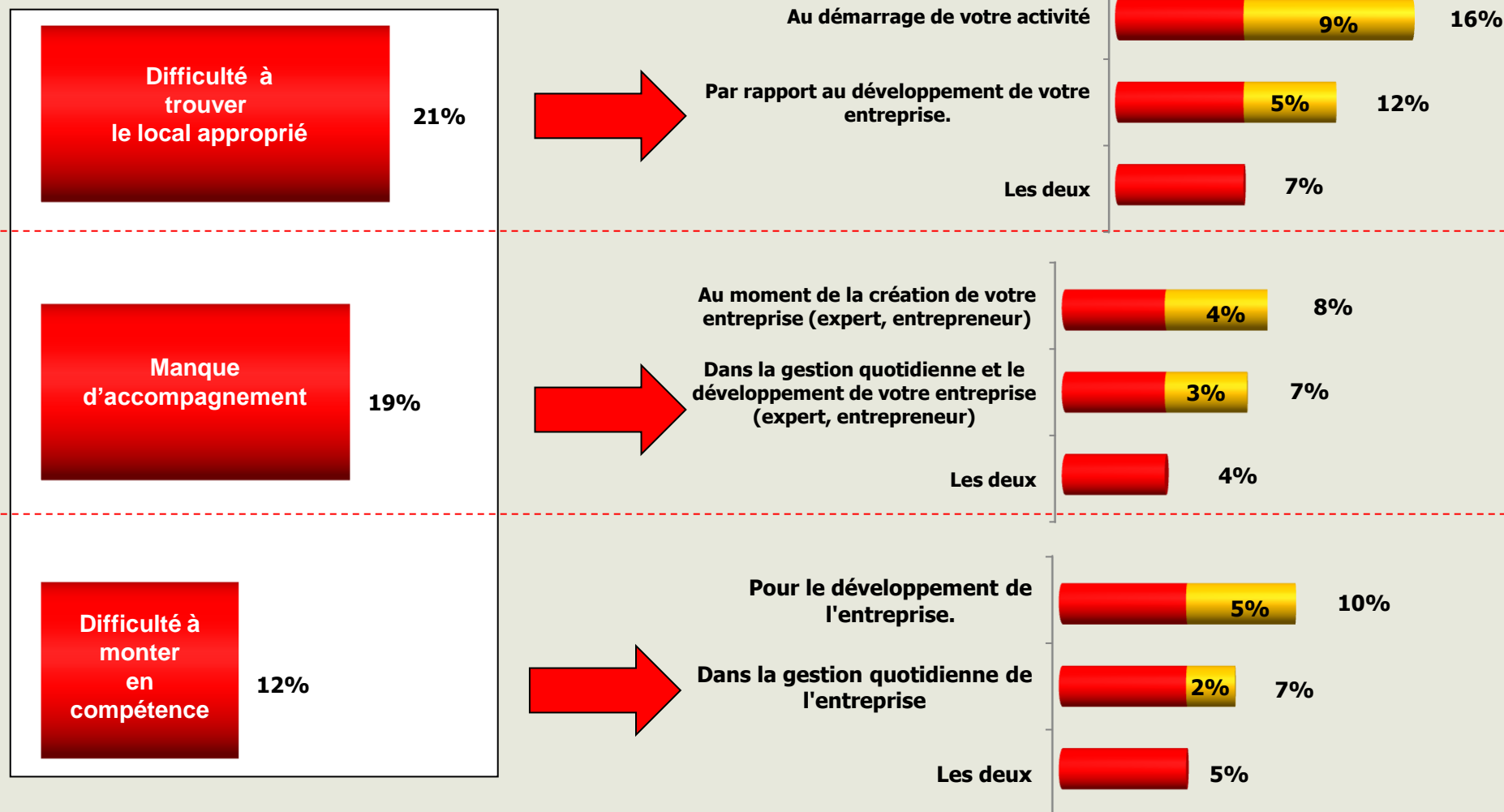
B1 – Parmi toutes les difficultés suivantes qu'un entrepreneur peut rencontrer, quelles sont celles qui ont posé ou posent actuellement un problème pour le développement de votre entreprise?



# Difficultés détaillées 2/2

## Difficultés rencontrées

B1 – Parmi toutes les difficultés suivantes qu'un entrepreneur peut rencontrer, quelles sont celles qui ont posé ou posent actuellement un problème pour le développement de votre entreprise?



# Liens entre motivations et difficultés

## Difficultés rencontrées

	TOTAL	Manque d'accompagnement (19%)	Manque de réseaux (22%)	Difficulté à monter en compétence (12%)	Difficulté à accéder aux financements (34%)	Difficulté à trouver le local approprié (21%)	Manque de débouchés commerciaux (32%)
<b>Ne pas avoir de chef, être mon propre chef</b>	50%	61%	47%	48%	53%	55%	50%
<b>Pour gagner plus d'argent</b>	30%	24%	30%	42%	33%	33%	33%
<b>J'ai eu une idée de produit/service/concept</b>	26%	24%	26%	10%	25%	21%	24%
<b>Une opportunité s'est présentée</b>	15%	16%	19%	10%	20%	11%	19%
<b>Je n'arrivais pas à trouver un emploi</b>	14%	13%	16%	21%	14%	19%	16%
<b>Vivre une passion</b>	10%	9%	10%	4%	8%	9%	8%
<b>Mon évolution de carrière était bloquée</b>	6%	4%	8%	6%	4%	6%	7%
<b>Pour relever un défi / prouver quelque chose</b>	5%	9%	7%	8%	7%	8%	5%
<b>Suivre l'exemple familial</b>	5%	3%	6%	2%	5%	5%	4%
<b>Changer d'horizon, tenter de faire autre chose</b>	5%	7%	6%		7%	2%	4%
<b>J'avais des difficultés à trouver un emploi correspondant à mes qualifications</b>	5%	7%	7%	10%	7%	7%	7%

# Synthèse

## Les difficultés rencontrées

### Principales familles de difficultés

- Un tiers des créateurs déclarent n'avoir connu aucun des difficultés mentionnées
- Les familles de difficultés identifiées concernent toutes plus de 10% des créateurs
- En tête de liste, on retrouve les difficultés d'accès au financement et le manque de débouchés commerciaux

### Des différences par profils

- Les entrepreneurs qui ont créé leur entreprise depuis la crise ressentent plus un besoin d'accompagnement
- Les moins scolarisés éprouvent des difficultés dans l'accès au financement (rappelons qu'ils ont moins bénéficié de subventions pour le le financemet initial), et les plus scolarisés mentionnent plus souvent le manque de débouchés commerciaux et d'accès à des réseaux.

### Des différences selon les secteurs d'activité

- Les créateurs en CHR notent plus souvent les difficultés d'accès au financement et la difficulté à trouver un local
- Les créateurs en services aux entreprises évoquent plus souvent le manque de débouchés commerciaux et de réseaux

### Des difficultés liées aux motivations

- La motivation de ne pas avoir de chef et le manque d'accompagnement ressenti vont souvent de pair
- La motivation de gagner plus d'argent et la difficulté ressentie à monter en compétence sont souvent associées
- Avoir été motivé par le fait de saisir une opportunité qui se présentait s'accompagne souvent d'un sentiment d'accès difficile au financement

### A retenir

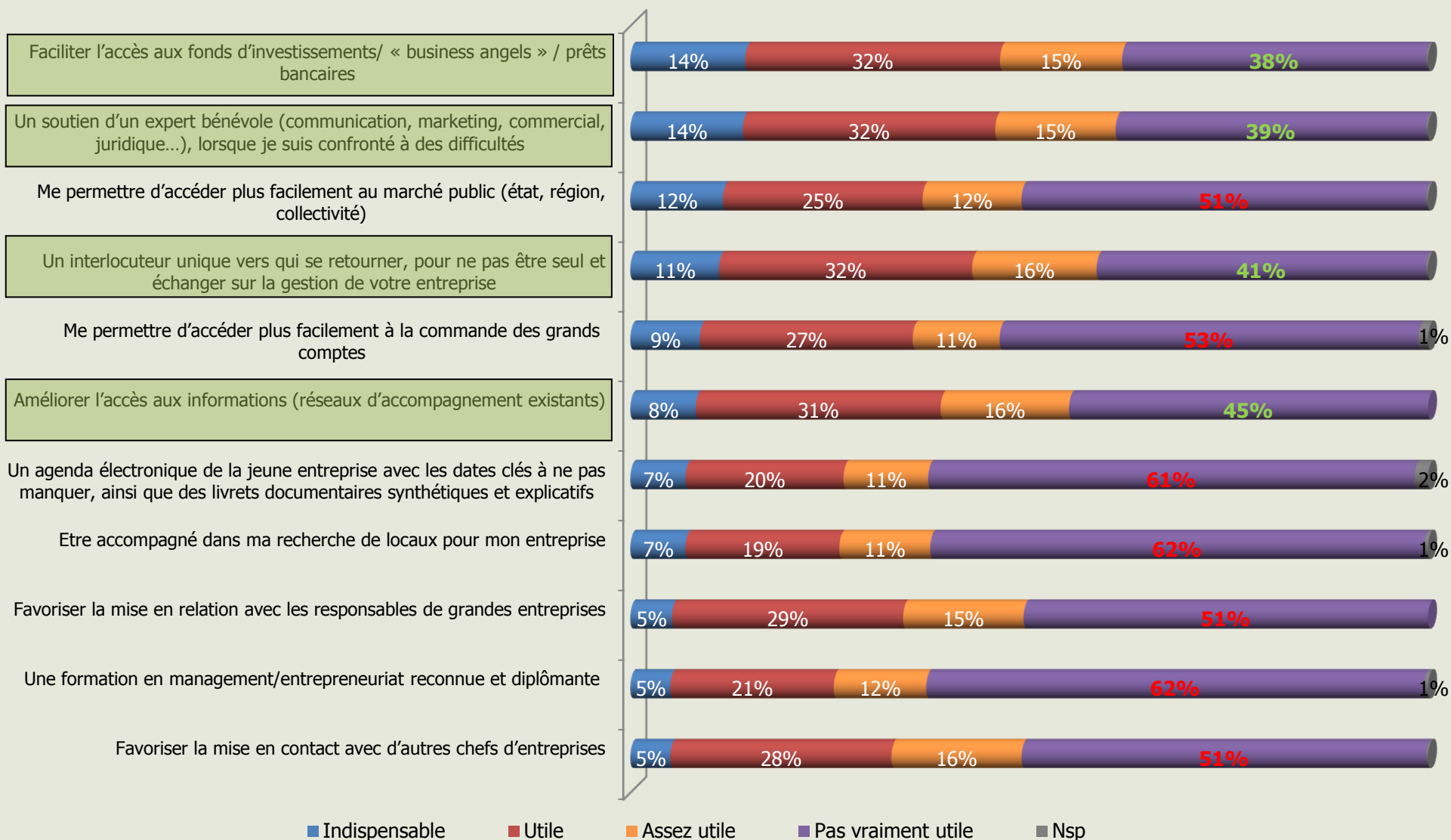
- Un tiers des créateurs ne se reconnaît pas sous le vocable des difficultés, imposant de leur proposer des « services » plutôt que des « solutions »
- Au-delà des grandes familles de difficultés, au premier lieu desquelles se trouvent l'accès au financement et à une clientèle, des différences notables existent selon les secteurs d'activité
- Les profils des créateurs et leurs motivations à la création permettent d'identifier des difficultés qu'ils sont plus susceptibles de connaître et de ressentir. Ce sont donc des indicateurs qui permettent d'orienter les types de « services » à proposer.

5

Services à proposer

# Adhésion aux services testés

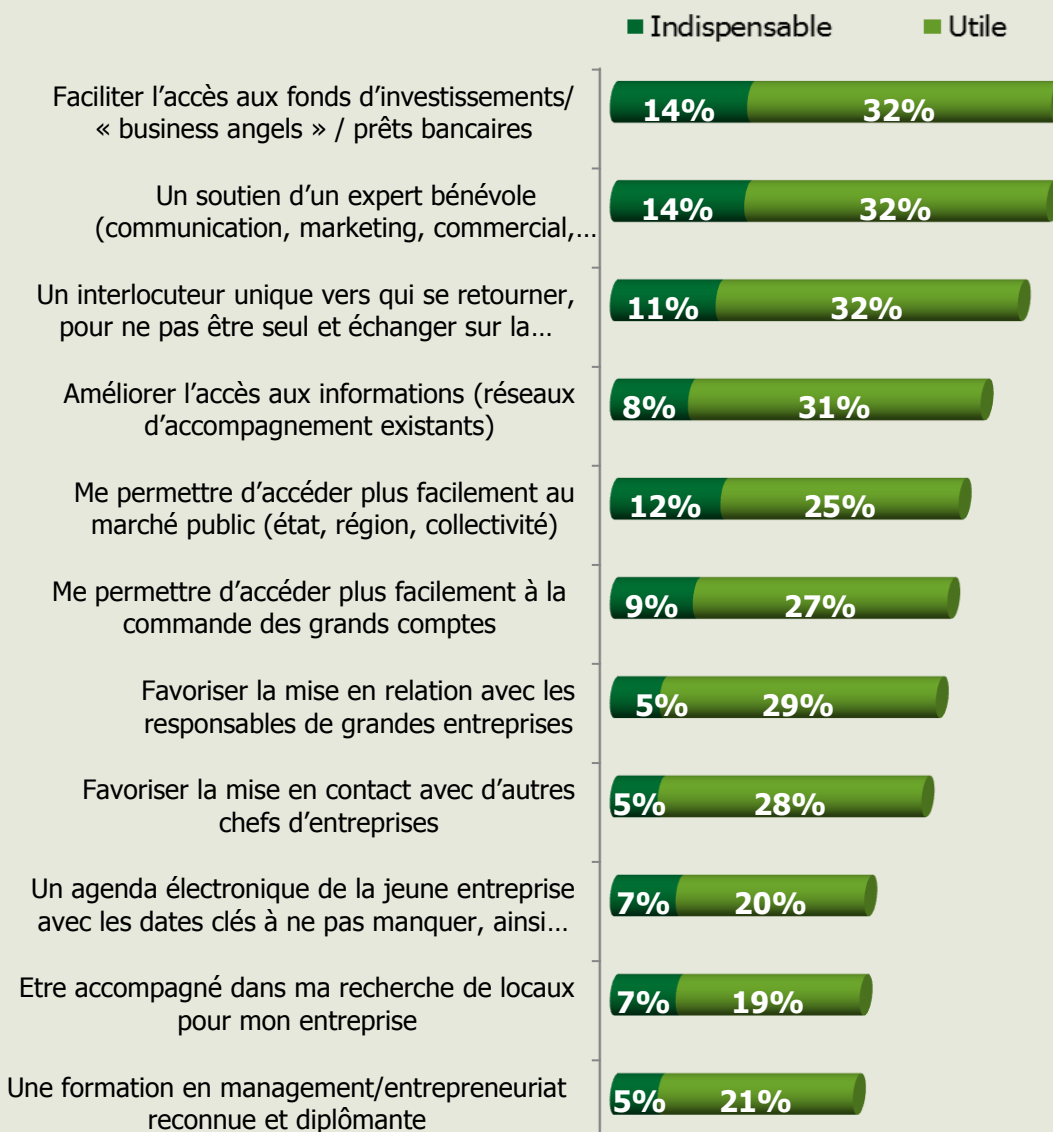
## Services à proposer





# Des attentes qui diffèrent selon les profils

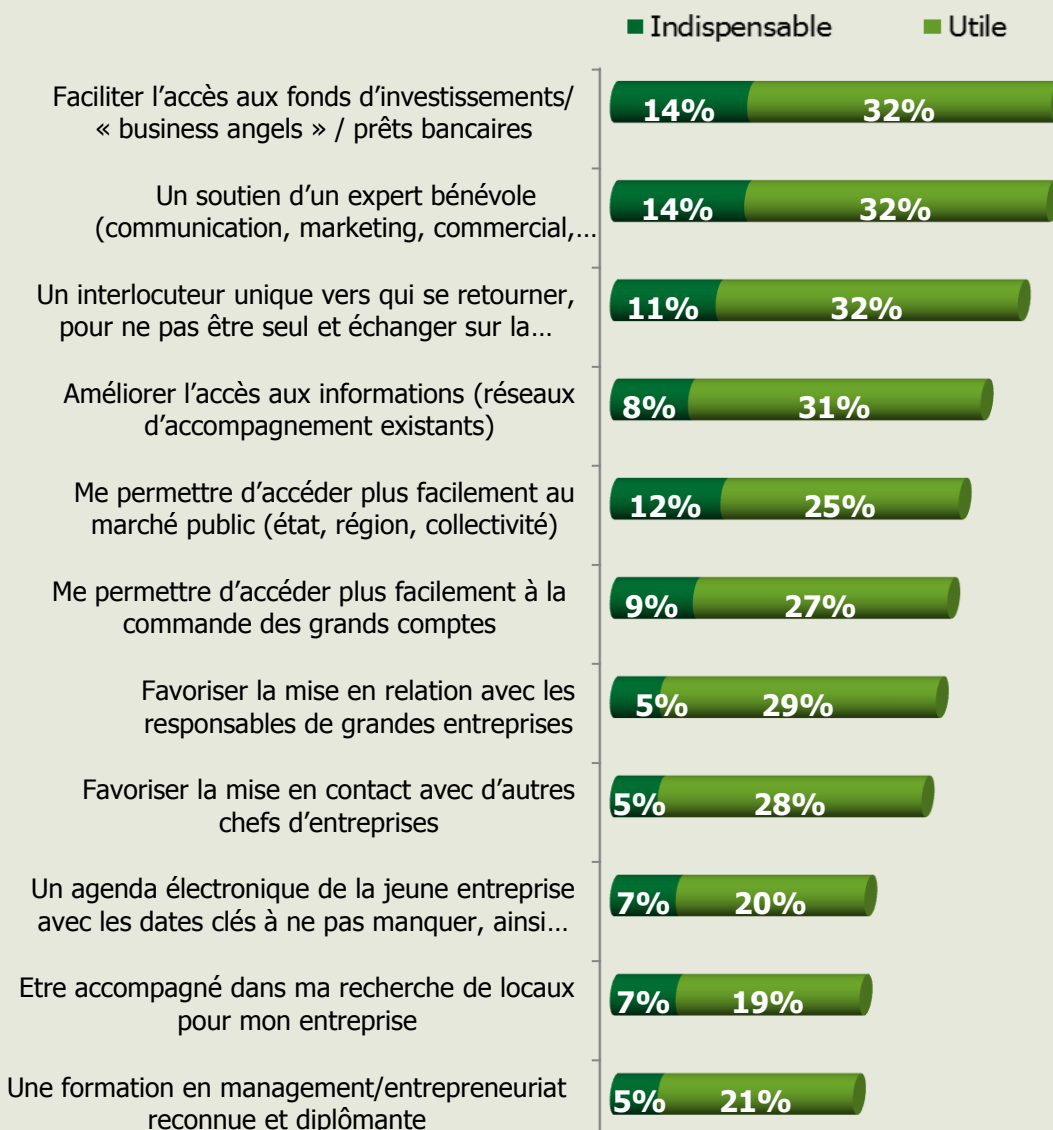
## Services à proposer



TOTAL	Jeunes créateurs	Profil Diversité	Avant Bac	Bac	Bac+ 2 et au delà
46%	47%	59%	54%	52%	42%
46%	53%	51%	53%	32%	47%
43%	49%	40%	43%	35%	45%
39%	43%	41%	36%	37%	41%
37%	40%	42%	40%	37%	35%
35%	37%	43%	40%	35%	34%
34%	42%	36%	33%	29%	36%
33%	37%	35%	31%	29%	35%
27%	32%	29%	31%	21%	27%
26%	30%	32%	26%	25%	27%
26%	30%	31%	34%	21%	24%

# Attentes par secteur d'activité

## Services rencontrés



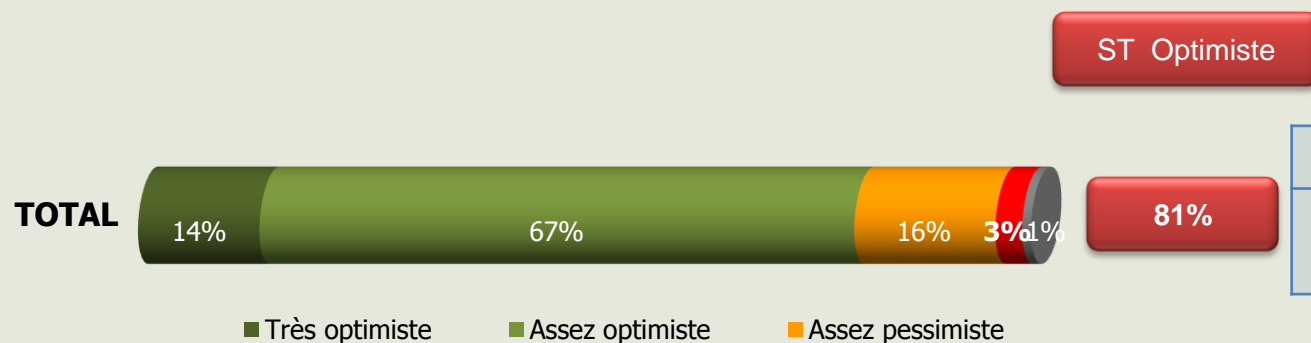
TOTAL	Construction /Transport	CHR	Services aux entreprises	Services aux particuliers
46%	63%	54%	35%	40%
46%	46%	50%	43%	43%
43%	43%	44%	39%	45%
39%	41%	44%	36%	35%
37%	48%	36%	36%	32%
35%	38%	36%	39%	30%
34%	36%	34%	42%	26%
33%	34%	32%	35%	30%
27%	34%	26%	26%	25%
26%	23%	33%	20%	26%
26%	25%	34%	20%	21%

# Difficultés et services à proposer

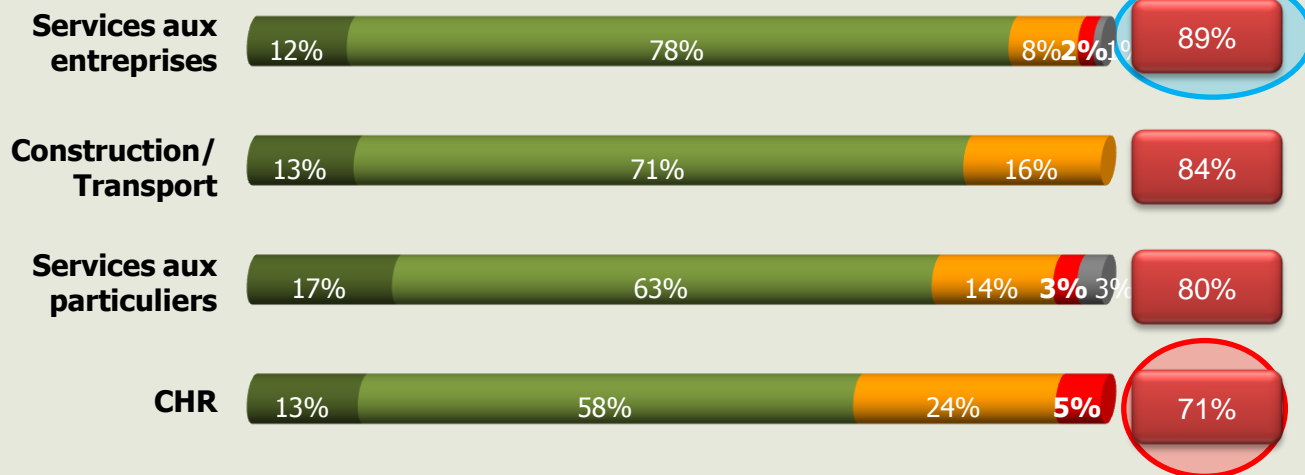
	TOTAL ST Indispensable + Utile	Manque d'accompagnement (19%)	Manque de réseaux (22%)	Difficulté à monter en compétence (12%)	Difficulté à accéder aux financements (34%)	Difficulté à trouver le local approprié (21%)	Manque de débouchés commerciaux (32%)
<b>Faciliter l'accès aux fonds d'investissements</b>	46%	<b>57%</b>	<b>57%</b>	<b>52%</b>	<b>72%</b>	<b>57%</b>	<b>53%</b>
<b>Un soutien d'un expert</b>	46%	<b>67%</b>	<b>57%</b>	<b>63%</b>	<b>60%</b>	<b>55%</b>	<b>53%</b>
<b>Un interlocuteur unique vers qui se retourner, sur la gestion de votre entreprise</b>	43%	<b>63%</b>	47%	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>52%</b>	44%
<b>Améliorer l'accès aux informations</b>	39%	<b>53%</b>	48%	<b>54%</b>	<b>53%</b>	44%	49%
Me permettre d'accéder plus facilement au marché public	37%	47%	48%	<b>50%</b>	47%	38%	<b>53%</b>
Me permettre d'accéder plus facilement au marché des grands comptes	35%	41%	47%	<b>52%</b>	41%	35%	<b>57%</b>
<b>Favoriser la mise en relation avec les responsables de grandes entreprises</b>	34%	47%	<b>56%</b>	<b>58%</b>	42%	39%	<b>52%</b>
Favoriser la mise en contact avec d'autres chefs d'entreprises	33%	44%	48%	<b>50%</b>	39%	33%	46%
Un agenda électronique de la jeune entreprise avec les dates clés à ne pas manquer	27%	33%	31%	25%	33%	24%	31%
Etre accompagné dans ma recherche de locaux pour mon entreprise	26%	43%	28%	33%	37%	<b>52%</b>	28%
Une formation en management/entrepreneuriat	26%	39%	32%	35%	35%	28%	32%

# Optimisme dans les 12 mois à venir

B3 – Concernant le développement de votre entreprises dans les 12 mois à venir, êtes-vous plutôt...?



Optimisme dans les 12 mois à venir	
Niveau d'études	Seulement 75% d'optimiste chez les « bac et avant » versus 85% pour les bac+2 et plus



- Une population d'entrepreneurs en grande partie optimiste.

### Solutions/Services: A retenir

- Aucun des services proposés ne fait l'unanimité
- Plus de la moitié des entrepreneurs accordent une forme d'utilité aux services suivants
  - Faciliter l'accès aux fonds
  - Améliorer l'accès aux informations
  - Soutien ponctuel d'un expert bénévole
  - Un interlocuteur unique pour dialoguer
- Ce sont aussi ces services qui répondent au plus grand nombre de difficultés rencontrées par les entrepreneurs
- La mise en relation avec des responsables de grandes entreprises répond également à plusieurs difficultés rencontrées par les créateurs.
- Une adhésion différenciée aux solutions selon les profils des entrepreneurs, ce qui appelle une segmentation des publics cibles, notamment sur la base des profils des entreprises, des secteurs et des motivations initiales
- Plus de 80% des entrepreneurs en ZUS sont optimistes au sujet du développement de leur entreprise dans les 12 mois à venir. Un optimisme particulièrement répandu

A retenir

# A retenir

## Profil des entrepreneurs

- Des profils jeunes et actifs professionnellement avant la création
- Une opposition de profils entre le CHR et le service aux entreprises
- Un investissement de départ non négligeable, notamment en termes de ressources personnelles

## Profil des entreprises

- Des secteurs privilégiés par rapport à la moyenne nationale et selon les cibles, notamment le CHR
- Des inégalités dans les effectifs et les recrutements selon les secteurs, mais dans l'ensemble plusieurs recrutements de salariés
- Près d'un quart des entreprises recrutent notamment en ZUS, et ce, dans 70% des cas, sous un statut de salarié

## Motivations de création

- Indépendance hiérarchique, revenus et mener à bien une projet/une idée sont les raisons majeurs pour tous
- Mais des aspérités existent selon les profils des entrepreneurs et les secteurs choisis.
- Le niveau de scolarité et l'origine du créateur d'entreprise sont liées à ces motivations. Notamment en ce qui concerne les frustrations à l'endroit du marché de l'emploi salarié

## Difficultés rencontrées

- Un tiers des créateurs ne se reconnaît pas sous le vocable des difficultés, imposant de leur proposer des « services » plutôt que des « solutions »
- Au-delà des grandes familles de difficultés, au premier lieu desquelles se trouvent l'accès au financement et à une clientèle, des différences notables existent selon les secteurs d'activité
- Les profils des créateurs et leurs motivations à la création permettent d'identifier des difficultés qu'ils sont plus susceptibles de connaître et de ressentir. Ce sont donc des indicateurs qui permettent d'orienter les types de « services » à proposer.

## Services à proposer:

- Aucun des services proposés ne fait l'unanimité, mais plus de la moitié des entrepreneurs accordent une forme d'utilité aux services suivants
  - Faciliter l'accès aux fonds, Améliorer l'accès aux informations, Soutien ponctuel d'un expert bénévole, Un interlocuteur unique pour dialoguer
- Ce sont aussi ces services qui répondent au plus grand nombre de difficultés rencontrées par les entrepreneurs
- La mise en relation avec des responsables de grandes entreprises répond également à plusieurs difficultés rencontrées par les créateurs.
- Une adhésion différenciée aux solutions selon les profils des entrepreneurs, ce qui appelle une segmentation des publics cibles, notamment sur la base des profils des entreprises, des secteurs d'activité et des motivations initiales
- Plus de 80% des entrepreneurs en ZUS sont optimistes au sujet du développement de leur entreprise dans les 12 mois à venir