



Académie de l'Entrepreneuriat

Association pour la promotion de l'entrepreneuriat
Au sein du système éducatif et de la formation continue



4^{ème} congrès de l'Académie de l'Entrepreneuriat

**Sous le haut patronage
de Monsieur Christian PONCELET,
Président du Sénat**

Programme

***L'accompagnement en situation
entrepreneuriale : Pertinence et Cohérence***



Avec le soutien de la société **JM BRUNEAU**, de la société **INOTEP** et des Editions **DUNOD**

La diversité des acteurs de l'accompagnement des créateurs d'entreprise lors de leur démarrage : au profit de quels créateurs d'entreprise ?

André LETOWSKI

Responsable des analyses et statistiques à l'APCE et coordinateur de l'OPPE

RESUME

L'accompagnement des nouveaux chefs d'entreprise est jugé essentiel pour réussir la création d'une d'entreprise. C'est du moins l'avis fréquent des décideurs des politiques à la création, des opérateurs de la création et de nombreux candidats à la création d'entreprise.

Mais de quel accompagnement parle-t-on ? Quels sont les acteurs impliqués dans la création d'entreprise ? Qui conduit à la réussite de la nouvelle entreprise ? Quels profils de créateurs sont accompagnés notamment par les structures spécialement en charge de ces appuis ?

L'objet de ce papier est donc de mieux cerner l'accompagnement utilisé par les créateurs d'entreprise pour que les appuis apportés répondent pleinement à l'objectif d'un montage et d'un fonctionnement satisfaisants de la nouvelle entreprise.

Que constate-t-on ?

L'accompagnement apparaît comme une notion imprécise et susceptible de couvrir un grand nombre d'appui différencié, alors que les acteurs apportant des appuis sont eux-mêmes nombreux au-delà des seules structures dédiées à cette tâche. On y trouve le conjoint, la famille, les clients et fournisseurs, l'ex employeur, les apporteurs de fonds (banques, apporteurs de prêts d'honneur), les services marchands (tels les experts-comptables). La diversité de ces acteurs ne devrait-elle pas être prise en compte de façon dynamique dans l'appui apporté au créateur ?

De plus, chaque acteur apporteur d'appui répond plutôt de façon spécifique à telle sous-population. Ce constat est particulièrement important pour les opérateurs de la création dont le public de primo-créateurs correspond à une population de très petites entreprises, tournées vers les marchés de proximité et par ailleurs fréquemment bénéficiaire d'aides publiques et de prêts.

La diversité des acteurs de l'accompagnement des créateurs d'entreprise lors de leur démarrage : au profit de quels créateurs d'entreprise ?

➤ Introduction

■ En préalable

La présente analyse vise à situer la diversité des appuis utilisés par les créateurs d'entreprise lors du montage de leur projet, voire dans les tous premiers mois de la création. Elle **vise aussi à repérer le profil des bénéficiaires de ces appuis.**

✓ Pourquoi cette analyse ?

La plupart des politiques d'appui à la création d'entreprise repose sur la qualité de l'accompagnement pour faciliter le montage du projet et générer une pérennité plus certaine des entreprises accompagnées. L'idée mise en avant est qu'il faille proposer aux nouveaux dirigeants un appui adapté et spécifique dans la mesure où la plupart des nouveaux dirigeants ne viendraient pas d'eux-mêmes vers un conseil, d'autant que celui-ci leur paraît coûteux. Le taux de cessation de 50 % des entreprises à 5 ans¹ plaide grandement pour ce type d'action. De ce fait, un grand nombre d'organismes spécifiques à la création proposent leurs services aux futurs dirigeants. Bien d'autres apportent aussi leur appui aux créateurs, soit du fait de leur profession (banquier, expert-comptable, consultant, ...), soit du fait de partenariat (clients, fournisseurs, société de participation à leur capital, donneur d'ordre, franchiseur, ...), soit du fait de leur proximité avec les créateurs (conjoint, famille, chef d'entreprise amis, ...).

Quelle est la fréquence d'utilisation de chaque type d'appui ? Quels sont les profils des créateurs selon les types d'appuis utilisés ? Quels sont les appuis jugés les plus déterminants par le créateur pour monter son dossier de création ? A cette dernière question, nous ne

¹ Une étude récente de la DCASPL démontre que ce taux est en réalité de 38 %, que 20 % des créateurs ayant cessé ont dans les 18 mois de la cessation crée à nouveau, alors que près de 20% pensent aussi le faire à moyen terme.

pouvons répondre mais seulement constater la diversité des appuis reçus et la nécessaire appropriation ou non de tous ces conseils pour déboucher sur la création de l'entreprise.

Les travaux relatifs à ces appuis couvrant l'ensemble du champ de la création d'entreprise sont, d'une part, très peu nombreux (ils couvrent au mieux le segment de population accompagnée par telle ou telle structure ou dans tel espace géographique), d'autre part, insuffisamment scientifiques dans la mesure où les concepts d'appui, conseil, accompagnement ne relèvent pas d'une définition commune.

✓ **De quoi parle-t-on ?**

André LETOWSKI définit les types d'appui à la création proposés par des organismes spécifiques d'appui à la création de la façon suivante :

« - Le premier accueil

Celui-ci consiste à donner les toutes premières informations au porteur de projet (éléments simples sur les formes juridiques, les systèmes sociaux et fiscaux, le financement, les aides, ...). On ne peut parler à ce niveau d'accompagnement.

- Le montage du dossier de création

Celui-ci suppose souvent un, deux voire trois rendez-vous plus longs que celui du premier accueil, surtout s'il faut vérifier la faisabilité du projet, monter un plan de financement qui appuiera une demande de prêt ou d'aide des Pouvoirs Publics. Peut-on à ce niveau parler d'accompagnement ? Nous ne le pensons pas quoique la complexité de certains montages et par ailleurs la demande du créateur peuvent conduire à une véritable forme d'accompagnement. Encore faut-il que cela ne soit pas considéré par le créateur comme l'obtention d'une pièce quasi « administrative ».

- La préparation du projet de création intégrant l'ensemble des dimensions du projet (commerciale, juridique, financière voire stratégique)

On se trouve alors dans le cas d'un suivi dans le temps. Certaines formations longues visant en alternance la préparation du projet et la formation (avec généralement une diversité d'intervenants selon les thèmes traités) sont aussi de l'ordre de l'accompagnement.

- Le suivi après la création pendant un, deux ou trois ans

Certains suivis sont :

- . d'ordre administratif (le créateur existe-t-il encore ? Cette question est posée pour mettre à jour les statistiques relatives à l'action d'un organisme),
- . d'autres une prise simple de contact en cas de problème,
- . d'autres le fait d'une exigence légale (le cas des aides publiques exigeant un suivi ou celui d'organismes de financement pour vérifier que le créateur peut rembourser les emprunts),
- . d'autres le fait d'un travail « administratif » habituel (telle l'obligation de comptabilité à l'occasion de laquelle certains professionnels vont réellement conseiller),
- . d'autres enfin, un véritable conseil permanent proposé à l'entreprise pendant une durée d'un an ou deux, sous des formes variées parmi lesquelles on trouve le tutorat, les pépinières. »

« L'accompagnement des créateurs d'entreprise en France : définition, pratiques et résultats »
– Novembre 2000 – André LETOWSKI – NA 172 (site Web apce.com)

L'intérêt de ces différentes définitions est de montrer la diversité des appuis proposés, auxquels il faut ajouter ceux évoqués venant d'acteurs professionnels ou proches du nouveau chef d'entreprise.

Notre ambition est donc de couvrir l'ensemble des appuis réellement reçus et de tenter d'en tirer un premier panorama, même si on ne peut observer que des approximations et des ordres de grandeur.

Dans un premier temps, selon SINE 2002, nous constatons que **9 % seulement des créateurs ont dit avoir fait appel à une structure spécifique d'appui à la création.** Ce constat doit-il être retenu comme reflétant la réalité ? Cette approche critique nous conduira à expliciter les sources utilisées dans ce travail d'analyse.

Nous proposons ensuite au lecteur une comparaison entre les études OSEO Services et les analyses issues de SINE 2002 (INSEE/Exploitation APCE) pour situer l'importance des différents types d'appuis utilisés et les conclusions qui découlent.

Puis dans un troisième temps, nous nous attacherons aux différents profils bénéficiaires des différents types d'appui (et ce essentiellement par le biais des analyses des données SINE 2002), avant de proposer une conclusion qui permette de synthétiser l'apport de cette analyse.

► **9 % des créateurs disent avoir été aidés à monter leur projet par un organisme spécifique d'appui à la création d'entreprise. Ce taux reflète-t-il la réalité ?**

Un constat initial : 9 % des nouveaux chefs d'entreprise disent avoir été accompagnés par un organisme spécialisé dans l'appui à la création d'entreprise. C'est peu pourrait-t-on objecter.

Cinq raisons expliquent ce faible pourcentage :

- Certes l'accompagnement est un atout pour pérenniser ou développer l'entreprise créée ou reprise, encore faut-il que le nouveau chef d'entreprise ait conscience de son utilité et de son importance. Bien souvent, c'est après avoir rencontré maintes difficultés, voire après avoir cessé, qu'il prendra conscience que le conseil ou l'accompagnement aurait pu lui être profitable.
- De plus, la plupart veulent démarrer rapidement, c'est-à-dire travailler beaucoup en terme de production ou de prestation. C'est le travail qui apporte les clients, la réussite ; on néglige alors la réflexion stratégique, la recherche programmée des clients, l'organisation du travail au sein de l'entreprise, et au préalable la préparation de la création.
- Le chiffre de 9 % est vraisemblablement plus important en réalité parce que c'est d'abord le créateur qui conduit son projet, démarre et fait fonctionner et réussir son entreprise. En cela, il est tenté d'occulter, consciemment ou non, tout ou partie des appuis reçus de l'extérieur.
- Enfin, l'ensemble des nouveaux chefs d'entreprise, au regard de leurs spécificités, n'iront pas chercher d'appuis : créateurs déjà expérimentés parce qu'ils ont déjà créé (un tiers des créateurs), créateurs faisant appel au conjoint, à la famille, à des associés voire à l'ex employeur, diplômés de l'enseignement supérieur, ex cadres, professions libérales, ... A contrario, les bénéficiaires de certaines aides publiques, les bénéficiaires de prêts mais aussi les chômeurs et les RMistes feront beaucoup plus appel.

- Une partie des personnes ayant fait appel à ces organismes spécifiques d'appui à la création, ne créeront pas ; d'autres créeront dans les 2 à 3 ans à venir ; le flux des porteurs de projet accompagnés est donc nettement supérieur à celui des créateurs effectifs.

N'oublions pas aussi que ces résultats ne concernent que les créateurs d'une période donnée (le 1^{er} semestre 2002 en l'occurrence), issus d'une enquête de l'INSEE auprès d'un grand nombre de créateurs, mais avant d'aller plus avant, interrogeons nous cette enquête.

► **Les sources utilisées et leur fiabilité**

Deux sources seront largement utilisées dans ce papier : l'enquête SINE et les deux études OSEO Services.

✓ **L'enquête SINE tout d'abord**

Depuis 1994, l'INSEE dispose d'enquêtes quantitatives pour approcher le profil de la nouvelle entreprise, celui de son dirigeant, les modalités de financement, les modalités de montage de la création et les perspectives d'avenir.

De 38 000 à plus de 50 000 créateurs et repreneurs (selon les enquêtes) sont interrogés le dernier trimestre d'une année (3 enquêtes à ce jour : 1994, 1998, 2002 et prochainement 2006) alors qu'ils ont créé ou repris au cours du 1^{er} semestre de cette même année. De plus, ces mêmes créateurs/repreneurs sont interrogés trois et cinq ans après le démarrage de leur entreprise (pour ceux qui sont toujours en activité).

L'échantillon issu du fichier SIRENE (fichier d'immatriculation de l'ensemble des entreprises) est, en ce qui concerne les grandes caractéristiques observées, plus que fiable. La stratification de l'échantillon est en effet calée sur trois caractéristiques à savoir la nature de la création (création ou reprise), le secteur d'activité (NES16) et la région.

L'enquête étant quasi obligatoire, le taux de réponse est particulièrement important (après rappel, il atteint plus de 80 % de la population enquêtée). La « simplicité » des quatre pages d'enquête contribue aussi grandement à ce taux très favorable ; l'enquêté ne doit pas passer

plus de 20 minutes à remplir le questionnaire ; il doit pouvoir le faire sans difficulté, sans notamment faire appel à une personne extérieure telle le comptable ou un conseil.

L'INSEE opère ensuite une succession de redressements pour couvrir au mieux la totalité de la population. Qui plus est, pour approcher au mieux la réalité, les statisticiens ont expurgé du fichier mère les situations de création « fictive » ou atypique (élimination des créations cessées dans le mois qui suit leur immatriculation, non prise en compte des créations de type occasionnel ou saisonnier, non prise en compte des montages juridiques tels holding, GIE, sociétés civiles de moyens, ...).

Une telle enquête, quoique très riche et très fiable (en moyenne un créateur/repreneur sur trois est interrogé), présente quelques lacunes.

- Les questions relatives à l'opinion (perspectives d'avenir par exemple) ou à la perception propre des enquêtés (recours au conseil, montant des capitaux réunis, situation de chômeur ou d'inactif) s'appuient sur les seules déclarations des enquêtés.
- Un même questionnaire s'adresse à des publics très diversifiés (le médecin, le commerçant ambulant, le PDG de SA dans l'industrie, le consultant travaillant en réseau et à temps partiel, ...). La perception qu'a chacun des publics peut différer. A la lumière d'autres travaux conduits dans des champs identiques, mais de façon plus approfondie, on se doit de relativiser certaines données. Il en est ainsi, pour ne citer que deux exemples, du montant des capitaux initiaux réunis (plus ces derniers sont faibles, plus ils sont sous-estimés), celui de l'aide au montage (sous-estimation de l'appel à des structures d'appui spécialisées en création d'entreprise).
- Le petit nombre de créateurs concernés par certaines caractéristiques (la franchise, l'innovation, la reprise à l'ancien employeur par exemple) demande une vérification de la fiabilité de l'information (on ne peut alors au mieux analyser qu'en termes de tendances).

✓ **Les deux études OSEO Services**

- La première étude « L'appui à la création : point de vue du créateur », janvier 2003, conduit par GMV Conseil pour l'Agence des PME (qui s'intégrera ensuite dans OSEO Services) : 1 537 chefs d'entreprise ayant créé au cours des six premiers mois de l'année

2001 ont été interviewés entre janvier et février 2002 (un an après le démarrage contre 4,5 mois en moyenne pour les enquêtes SINE), avec projet d'être à nouveau interrogés deux à trois ans après. Cet échantillon regroupe deux sous échantillons, d'une part 1 187 chefs d'entreprise issus de façon aléatoire du fichier SIRENE de l'INSEE, d'autre part 410 créateurs bénéficiaires d'un PCE. Parmi ce double échantillon, 567 disent avoir bénéficié de l'appui d'une structure spécialisée en création d'entreprise.

- La deuxième étude (en cours de publication) conjugue cette fois un travail quantitatif à nouveau en direction de ceux qui ont pu être retrouvés (77 % des numéros de téléphone ont été retrouvés soit 1 174 mais du fait de faux numéros, de refus, de personnes hors champ, d'absences, 501 seulement ont pu être enquêtées). L'enquête s'est déroulée au printemps 2005. Par ailleurs, une étude qualitative a été conduite auprès de bénéficiaires d'appui de structures d'aide à la création d'entreprise, issus des 501 personnes retrouvées ; cette enquête est basée sur deux focus groupes et des entretiens spécifiques auprès de conseils de structures d'appui.

Les limites de ces deux études : en ce qui concerne la deuxième étude, il y a un important décalage entre les entreprises retrouvées et celles que l'on croyait susceptibles d'être interrogées (même numéro de téléphone) ; en ce qui concerne la première étude, l'échantillon issu du fichier SIRENE fait apparaître une population aux projets plus ambitieux (les deux tiers ont réuni plus de 50 000 francs de capitaux initiaux contre 57 % dans SINE 2002).

Passons aux résultats

➤ **1^{ère} partie : une grande diversité d'appuis**

▀ **18 différents types d'appuis ont été observés dans SINE 2002**

Une quinzaine de fiches dites « décideur » ont été rédigées par l'APCE. Ces fiches relatives à la diversité des appuis reçus figurent sur le site Web APCE (Observatoire/50 questions clés). Cinq thèmes y sont traités.

- 1) La préparation du projet
 - Préparation sans aide, aide d'un organisme de soutien à la création d'entreprise, accompagnement du conjoint, de la famille, d'un ancien collègue.
 - Formation volontaire, obligatoire et aucune formation.
- 2) Les moyens de financement au démarrage : prêt bancaire au titre de l'entreprise, à titre personnel et aucun prêt.
- 3) La direction de l'entreprise non partagée, partagée avec le conjoint, avec des associés.
- 4) Le démarrage facilité par le milieu professionnel :
 - par des clients, fournisseurs, par l'ancien employeur,
 - dans le cadre de franchises/chaînes volontaires/coopératives ou celui de concessions/agents de marque.
- 5) L'appel aux services payants de comptabilité d'une part, à tout autre service d'autre part, et enfin à aucun service.

Ce panorama permet alors de situer la place des organismes spécialisés d'appui à la création aux cotés de l'ensemble des appuis sollicités par le créateur.

Il faut cependant se souvenir que **tous les créateurs ne sont pas susceptibles de solliciter ces structures spécialisées en direction de la création d'entreprise**. En effet, au sein des créations pures par exemple, certains sous-groupes de créateurs n'y feront pas ou peu appel parce que :

- Certains de par leur expérience professionnelle antérieure sont expérimentés dans la préparation et la conduite du projet (un tiers des nouveaux chefs d'entreprise ont déjà créé, 20 % étaient chefs d'entreprise immédiatement avant la création).
- Certains de par le type de projet ne créent que pour une durée limitée (13 %), notamment en réponse à des obligations administratives pour exécuter des contrats à durée limitée.
- Certains sont très éloignés de la culture entrepreneuriale et éprouvent de grandes difficultés à venir solliciter du conseil. Certains d'ailleurs ne pensent pas à le faire.

- D'autres enfin disposent de peu de structures spécialisées dans l'appui à la création (citons les professions libérales et notamment les secteurs de la santé ou du conseil juridique par exemple).

Par ailleurs, la moitié des créateurs disent avoir monté leur dossier sans aucun appui (quelque soit le type d'appui). 57 % disent l'avoir fait sans aucun financement extérieur. 39 % n'ont fait appel à aucun professionnel (ex-collègues, ex employeurs, fournisseurs, clients). 40 % n'ont au plus sollicité qu'un professionnel de la comptabilité, dans le but de remplir les formalités fiscales, légales et sociales pour lesquelles ils sont souvent démunis.

Quels sont donc les types d'appuis recensés dans l'enquête SINE ?

Les types d'appui à la création
(En % de créations pures du 1er semestre 2002 selon SINE 2002)

Acteurs en appui aux créateurs	Préparation du projet	Mise en œuvre			Services conseils payants
		Direction de l'entreprise	Financement de l'entreprise	Réseau professionnel	
Aucun ou le créateur seul	54	73	57	39	28
Une structure spécialisée d'accompagnement à la création	8,8				
Une structure de formation :					
- formation volontaire	12				
- formation obligatoire	19				
Le conjoint	18	10			
La famille	17	4,4			
Un ancien collègue ou l'ancien employeur	4,8				
Un associé (souvent ancien collègue)		13			
L'ancien employeur				10	
Le banquier					
- prêt au titre de l'entreprise			24		
- prêt à titre personnel			13		
Participation d'une autre société au capital social			9		
Autres emprunts (avances remboursables et organismes de fonds propres)			7,4		
Client				31	
Fournisseur				21	
Franchise, chaîne volontaire, coopérative				2,9	
Concession, agent de marque				2,6	
Sous-traitance à titre principal				14	
Coopération avec d'autres entreprises				13	
Services extérieurs payants					
- Comptabilité seule					40
- Autres services payants autres que comptables					34

Tableau extrait de la note d'analyse APCE : l'accompagnement des créateurs d'entreprise : quelles structures d'appui ? Quels profils des créateurs accompagnés ? Juin 2005, André LETOWSKI, Site Web apce.com

Le premier constat qui s'impose est le nombre conséquent et la diversité des types d'appuis reçus, sachant que la moitié des créateurs disent ne pas y avoir par ailleurs eu recours.

Le croisement entre ces différents types de recours montre un recoupement peu fréquent (hors les aspects formation et financement bancaire). Est-ce parce que le cumul des recours est rare (ce qui est pour bonne part vraisemblable) ? Est-ce aussi parce que certains n'ont jugé opportun que de traiter des recours qui leur paraissent les plus essentiels (cela est confirmé dans la sous-estimation du recours aux structures spécialisées en création) ?

Trois types d'appuis sont nettement plus nombreux que l'appui d'une structure spécifique d'accompagnement à la création, sachant que certains de ces acteurs pourraient n'apporter que peu de conseil tels les clients (dont la sous-traitance à titre principal) et fournisseurs pour faciliter le démarrage en apportant notamment des marchés et des facilitations financières et éventuellement du conseil.

► Une confrontation de ces résultats avec les études OSEO

Dans la première étude d'OSEO Services, les réponses diffèrent quelque peu, notamment en ce qui concerne l'intensité des structures spécialisées dans l'appui au créateur (l'étude OSEO n'a toutefois pas différencié le conseil de la formation).

L'étude OSEO observe alors les intervenants mobilisés par les seuls créateurs bénéficiaires d'appui (les deux tiers de l'échantillon INSEE).

Quatre types d'intervenants susceptibles d'apporter un appui aux créateurs ont été différenciés : l'entourage familial et personnel, l'entourage professionnel, les structures professionnelles non dédiées à la création d'entreprise et les structures professionnelles « dédiées » (compagnies consulaires, structures d'appui apportant des prêts d'honneur, boutiques de gestion, ...).

« L'enquête révèle que :

- l'entourage familial et personnel est de loin le plus fréquemment cité : 41 % des cas,
- les structures professionnelles non dédiées à la création d'entreprise et agissant comme spécialistes d'un domaine (comptable, financier, ...) sont citées dans 31 % des cas,

- les structures ou organismes (Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambre de Métiers, Boutiques de Gestion, ...) dédiés à l'appui à la création d'entreprise dans 27 % des cas,
- l'entourage professionnel (collègues, clients, ...) dans 19 % des cas.

Un même créateur peut avoir recours simultanément ou successivement à plusieurs types d'appui. Ainsi :

- 3 % seulement des chefs d'entreprise estiment avoir profité des quatre types d'appuis,
- 9 % de trois catégories,
- 22 % de deux catégories,
- 33 % d'une seule catégorie.

L'analyse détaillée de ces résultats montre que 45 % des chefs d'entreprise ont bénéficié d'au moins un appui d'une structure « professionnelle », dédiée ou non à la création d'entreprise. »

« L'appui à la création : point de vue du créateur », Agence des PME

Si l'on observe plus avant l'appel aux structures ou organismes dédiés à la création, on y trouve par ordre (en %) :

CCI	Chambre de Métiers	Structure d'appui au financement	Boutique de Gestion	Service de développement des collectivités locales	Pépinière, incubateur	Structure d'essaimage et de reconversion
25	23	15	10	9	4	1

Les demandes faites concernent par ordre décroissant d'importance quatre domaines :

- le cadrage du projet : aide aux formalités administratives, information/orientation et conseil général au montage du projet (60 % des demandes),
- la validation du projet (autour de 50 % des demandes) regroupant le conseil en gestion, financement et le conseil juridique et fiscal,
- la passation du projet à sa concrétisation (formation, appui financier, conseil marketing/communication, 32 à 42 % des demandes),

- des appuis plus spécifiques tels le parrainage, l'hébergement, le conseil technologique ou celui en propriété industrielle (7 à 17 % des demandes).

Si l'on observe le conseil de professionnel non spécifique à la création d'entreprise, le rôle de l'expert-comptable y apparaît primordial au regard de l'ensemble des appuis sollicités (73 %) et bien loin derrière le conseil juridique et fiscal (27 %), la banque (21 %) et le syndicat professionnel (12 %).

Si l'on observe cette fois l'enquête SINE 1998 de l'INSEE, l'appel au conseil, formulé différemment, complète avec intérêt ce que nous venons d'exposer ; la question était la suivante « Afin de créer votre entreprise, avez-vous consulté un ou des conseillers en dehors des banques et des guichets d'immatriculation » ?

Moins de 1 heure	De 1 à 5 heures	De 5 heures à 3 jours	Plus de 3 jours	Non aucun	Total
8	24	10,5	10,5	46	100

La moitié ne sollicite aucun conseil (avec la limite de la définition du terme conseil, partiellement comparable avec celle de l'étude Agence des PME), un tiers un temps court (moins de 5 heures au total) et seulement 10 % un temps plutôt long.

L'étude Agence des PME pour sa part apporte une autre donnée : le recours simultané à plusieurs conseils où la moitié n'ont eu recours qu'à un seul type d'appui, un tiers à deux types et 18 % à au moins trois types.

► Que déduire de ces observations ?

- **La connaissance de l'apport de conseil ou d'accompagnement en direction des créateurs demeure encore mal cernée.** Les définitions utilisées diffèrent selon les études. De plus, les répondants n'ont pas toujours dit la réalité complète de leur situation au regard du conseil. En effet, le dépouillement de l'enquête SINE 2002 pour la région Nord-Pas-de-Calais fait état d'un net décalage avec les données recueillies localement dans le cadre du programme PRCTE. Selon les données du Programme Régional Création/Reprise d'Entreprise 2004, 35 % des créateurs auraient reçu un appui des réseaux spécifiques

d'accompagnement à la création d'entreprise (non compris les apporteurs de prêts d'honneur), alors que SINE 2002 n'a identifié dans cette même région que 15 % de bénéficiaires d'appuis. Deux remarques atténuent cet écart : d'une part, le PRCTE était moins opérationnel en 2002 et, d'autre part, les créateurs susceptibles de solliciter des appuis ne couvrent que 50 % des créateurs (d'où une évaluation de 25 % au lieu de 15 %), laissant encore un écart de 10 points.

- **Une forte minorité (entre un tiers et 54 %) n'a fait appel à aucun appui** pour monter le projet. Ceci ne signifie pas pour autant que tous auraient pu en avoir besoin (créateurs à nouveau par exemple).
- Plus qu'un appui conséquent, **la sollicitation de ceux qui demandent un appui est plutôt courte et liée au montage « simple » du projet** (formalités et validation du projet), peu à une préparation intégrant les questions stratégiques par exemple.
- **En tendance, les appuis les plus sollicités sont semblables dans les trois enquêtes observées** : en priorité l'appel à l'expert-comptable, puis au conjoint et à la famille, puis l'appui de structure spécialisée d'appui à équivalence avec des professionnels partenaires (ex collègues associés, ex employeur, franchiseur et concessionnaire, donneur d'ordre, ...). **L'appui de structures spécialisées (même sous-estimé) est loin d'être le premier type d'appui.**
- **La réussite de ces nouvelles entreprises repose sur l'appropriation du chef d'entreprise des différents appuis reçus** et sur son rôle central à conduire l'entreprise, ce qui l'amène à sous-estimer le rôle des structures d'appui à la création. Ainsi, la deuxième étude d'OSEO (à paraître et portant sur les créateurs 2001 pérennes en 2005) montre que seulement **9 % attribuent leur réussite aux appuis reçus lors de la création d'entreprise**, ce chiffre étant le même pour ceux qui ont fait appel à une structure spécifique d'appui à la création d'entreprise que ceux qui n'ont pas fait appel à ce type de structure.

« Enfin, je vais vous citer des ingrédients qui concourent à la réussite d'une entreprise et vous me direz la part de chacun d'eux en pourcentage dans la votre ».

Base totale : 501	Le savoir-faire dans le métier	La capacité à gérer du chef d'entreprise	Les efforts du chef d'entreprise dans son travail	La capacité à construire son réseau professionnel	Le positionnement client / concurrence	Les appuis lors de la création d'entreprise
Créateurs ayant bénéficié d'un appui auprès d'une structure dédiée	25 %	23 %	20 %	13 %	10 %	9 %
Créateurs n'ayant pas bénéficié d'un appui auprès d'une structure dédiée	27 %	22 %	19 %	13 %	11 %	9 %

Toujours dans cette deuxième étude OSEO Services, 41 % des bénéficiaires de l'appui d'une structure d'accompagnement estiment suffisant l'appui reçu et 59 % le jugent insuffisant (35 % et 65 % pour ceux qui n'ont pas fait appel à ces organismes spécialisés en création).

Qu'ils aient ou non bénéficié de l'appui d'une structure d'accompagnement à la création, **les demandes pour un meilleur appui porte sur :**

- autour de 40 % d'une part, les formalités administratives, sociales, juridiques et fiscales, d'autre part, sur le financement de l'entreprise et la trésorerie,
- 21 % d'une part, pour la comptabilité/gestion, d'autre part, sur le développement commercial et la recherche de nouveaux clients,
- 9 % la gestion du personnel.

Ceci étant, près des **deux tiers estiment avoir bénéficié d'un appui suffisant pour le montage du projet**, en ce qui concerne l'information/orientation, la formation, les formalités administratives. La majorité d'entre eux reconnaissent que les appuis reçus ont permis de gagner du temps lors de la création, de mieux définir le projet et d'éviter des erreurs.

Les appuis des structures spécialisées à la création, du moins pour ceux qui ont été retrouvés, ont été bénéfiques à la pérennité des entreprises bénéficiaires, puisque 38% sont pérennes en 2005, alors qu'en 2002, ils n'étaient que 27% des personnes interrogées.

Recours aux appuis	Entourage personnel et familial	Structure d'appui à la création	Professionnel	Entourage professionnel
Enquête 2002	41	27	31	20
Enquête 2005	40	38	35	19

➤ **2^{ème} partie : quels profils de créateurs font davantage appel à des structures d'appui (selon SINE 2002) ?**

■ **La « clientèle » de ces organismes est plutôt celle de très petites entreprises**

Très majoritairement, ce sont des entreprises individuelles, des entreprises sans salarié et ayant peu investi au démarrage. L'objectif est plutôt la création de leur emploi.

Les chômeurs sont nombreux à solliciter ce type d'appui. Ils seront aussi nombreux à suivre des formations et ce de façon volontaire (65% de ceux qui suivent une formation volontaire sont ex chômeurs ou inactifs).

Plus de la moitié de ceux qui ont sollicité l'appui d'une structure spécifique à la création ont par ailleurs suivi une formation (obligatoire ou volontaire). Certains sont, de plus, fragiles, au regard de la capacité à faire durer leur entreprise (chômeur longue durée, inactif).

Deux mesures d'aide (EDEN et ACCRE) sont liées dans leur attribution à un appui d'organisme d'appui spécifique à la création.

- 38 % des bénéficiaires de la mesure EDEN (plus de la moitié sont issus d'un chômage longue durée ou de l'inactivité professionnelle, plus de la moitié reçoivent aussi le RMI ou l'ASS) disent avoir sollicité un organisme spécialisé d'appui à la création d'entreprise. Noter aussi que plus de la moitié de cette population a bénéficié d'un prêt bancaire (contre près de 30 % pour l'ensemble des créateurs). La moitié d'entre eux ont suivi une formation.
- 28 % des bénéficiaires de l'ACCRE disent avoir bénéficié d'une structure d'appui à la création (contre 6 % pour les chômeurs non bénéficiaires de l'ACCRE). La moitié ont suivi une formation pour préparer leur création. Près de 40 % ont bénéficié d'un emprunt bancaire.

L'observation sommaire des bénéficiaires de ces deux mesures montre **le cumul des appuis pour faciliter la réussite de la nouvelle entreprise par une personne en situation de plus**

grande fragilité que le créateur ex chef d'entreprise ou le salarié ayant choisi de quitter son emploi pour créer : formation, appui, apports de l'aide, prêts bancaires.

Si l'on rapproche ces constats des données 2004 issues d'un réseau d'accompagnement comme celui des Boutiques de Gestion, l'un des rares réseaux à produire un profil de leurs bénéficiaires, hors ceux attribuant des avances remboursables, les résultats sont proches. 88% des créateurs accompagnés par des Boutiques de gestion étaient issus du chômage (60% d'un chômage de courte durée et 28% d'un chômage longue durée) ; par ailleurs 71% avaient créé en entreprise individuelle.

Si l'on se réfère à nouveau aux données du PRC TE en 2004, le poids des chômeurs et des inactifs étaient de 61% pour le réseau local des Boutiques de Gestion, de 37% pour les Chambres de Métiers et les Chambres de Commerce et d'Industrie, avec toutefois entre 21 et 30% de situations non connues. La tendance observée dans SINE est donc confirmée, mais avec une population de chômeurs et d'inactifs un peu moins nombreuse.

Par contre, **ceux qui envisagent le plus le développement de leur entreprise, sont proportionnellement moins nombreux à solliciter des organismes d'appui à la création d'entreprise**. Il en est ainsi des créateurs en société (5 % sollicitent ce type d'appui contre 12 % pour les créateurs en nom individuel), de ceux qui ont à titre principal une clientèle d'entreprises (6 % contre 11 % pour ceux qui ont essentiellement une clientèle de particuliers), des franchisés (5 %), des employeurs dès le démarrage (4 %), de ceux qui ont réuni au moins 80 000 euros en capitaux initiaux au démarrage (4 %), de ceux qui montent le projet avec un futur associé (2 %), des créateurs ex chefs d'entreprise (4 %) ou ex cadres (5 %), mais aussi de ceux pour qui cette création est une activité annexe (3,5 %).

Ceux qui ont déclaré avoir bénéficié d'une avance remboursable ou d'un apport en fonds propres se situent entre les deux sous-groupes précédents en terme de profil de clientèle : s'ils sont proches de ceux qui font appel à une organisme spécialisé d'appui à la création, quant au profil du dirigeant en termes de caractéristiques « d'identité » (un poids aussi élevé d'ex employé ou d'ex ouvrier, et peu d'ancien cadre voire d'ancien chef d'entreprise, mais moins de chômeurs, 46% au lieu de 70), ils diffèrent d'eux quant au développement escompté (nettement plus d'intention d'embauche, de capitaux initiaux, de création en société...)

► **La place du conjoint et de la famille du créateur dans le montage et la mise en œuvre de la création : une comparaison avec ceux qui sont aidés pour le montage du projet**

Rappelons tout d'abord que **les deux tiers des créateurs affirment la présence de chefs d'entreprise ou de personnes à leur compte dans leur proche entourage**. C'est dire qu'ils sont en majorité inscrits dans ce contexte culturel. Rien d'étonnant alors à ce qu'ils fassent facilement appel à leur conjoint ou à leur famille, plus d'ailleurs pour les aider à monter leur projet qu'à co-diriger l'entreprise.

Ceux affirmant appartenir à un entourage entrepreneurial sont, d'une part, fort marqués par l'exemple de cet entourage, d'autre part, davantage inscrits dans le développement de l'entreprise et la relation avec d'autres entreprises. A contrario, ceux qui n'ont pas bénéficié de ce type d'entourage font état de projets très modestes, à durée plus limitée, pour leur permettre surtout de trouver un emploi.

Le conjoint, plus que la famille et les collègues (ou associés dans l'entreprise), est plus fréquemment cité, tant pour le montage (18 %) que pour la co-direction de l'entreprise. La moitié des conjoints qui ont participé au montage du projet, partage ensuite la co-direction de l'entreprise.

Le conjoint est encore plus présent en reprise (22 % aident au montage et 53 % participent à la co-direction de l'entreprise).

Quand le créateur sollicite le conjoint pour préparer son projet, il déclare solliciter simultanément peu d'autre appuis du type famille, collègues : en effet, 85% des créateurs qui préparent leur projet avec leur conjoint ne le font qu'avec lui ; 7% font en même temps appel à d'autres membres de leur famille, et 7% à des organismes d'appui à la création.

Pour terminer cette approche du profil, synthétisons les types d'appui au regard de quatre axes : le développement de l'entreprise, le profil du chef d'entreprise et l'appel à des services extérieurs payants, l'appui reçu de fournisseurs, de clients, de franchiseurs.

Retenons quatre indicateurs en ce qui concerne le développement de l'entreprise

Le classement des types d'acteur se fera du développement le plus souvent recherché à celui le moins recherché :

Montage du projet avec :	L'objectif affirmé de développement	L'intention d'embauche à court terme	Un montant en capital initial d'au moins 16 000 euros	La création en société
- des ex collègues	67	44	42	85
- la famille	64	38	33	78
- le conjoint	46	27	32	45
- une structure spécifique d'appui à la création	40	23	26	25
- pas d'appui	39	23	18	33

Les structures spécialisées d'accompagnement reçoivent des créateurs majoritairement peu portés vers le développement, alors que ceux qui sollicitent en priorité l'appui de leur conjoint et plus encore celui de la famille ou ceux d'ex collègues, appelés à devenir des associés, manifestent l'intention de développer.

Ceux qui sollicitent l'appui du conjoint mettent en œuvre des projets plus « sécurisés » (création en société), aux capitaux initiaux plus élevés ; ils sont aussi au démarrage un peu plus souvent employeur que les 2 sous groupes (structure d'accompagnement et pas d'appui). Par contre l'appui de la famille est sollicité dans un contexte nettement affirmé de développement, proche de ceux qui sollicitent l'appui de leurs ex collègues.

Ceux qui ont reçu l'appui d'anciens collègues deviennent souvent ensuite associés (60 % d'entre eux). Ils ont un profil très typé : ils créent très majoritairement dans la même activité que celle dont ils sont professionnellement issus. La moitié y avaient des fonctions d'encadrement. Très peu sont issus d'un chômage longue durée ou de l'inactivité. Ceux qui ont sollicité l'appui de leur famille sont assez proches de cette sous population.

Sept autres indicateurs révèlent de fortes différences en ce qui concerne le profil du chef d'entreprise

Montage du projet avec :	Expérience professionnelle antérieure dans la même activité	Chômeurs		Inactif	Le niveau de qualification professionnelle		
		Courte durée	Longue durée		Ex chef d'entreprise	Ex cadre, agent de maîtrise	Ex employé ou ouvrier
- ex collègues	72	17	4	3	23	47	40
- famille	45	16	12	14	24	31	47
- conjoint	56	18	16	13	18	23	66
- structure spécifique d'appui à la création	48	33	37	12	7	22	64
- pas d'appui	54	19	16	15	19	31	54

Ce deuxième tableau permet d'observer que la situation d'appui du conjoint **correspond à ce que l'on pourrait appeler un exercice de promotion sociale par la création**. On y trouve une forte proportion d'ex ouvriers/employés, créant nettement plus dans la construction et le commerce, peu diplômés, et faisant état d'une longue activité professionnelle (ils ont commencé à travailler jeune). Ils sont très majoritairement issus d'un entourage où l'exercice du travail indépendant est fréquent. C'est là une deuxième caractéristique importante de cette population, dont la motivation d'indépendance est très forte, alors que **ceux ayant sollicité l'appui de leur famille sont plus tournés vers le développement** et la motivation de saisie des opportunités. Ils sont aussi plus souvent ex chefs d'entreprise ou anciens cadres/agents de maîtrise. Ils le sont cependant nettement moins que ceux qui créeront avec des associés, anciens collègues.

► L'appel à des services extérieurs payants

Les trois quarts des entreprises font appel à l'un des services payants, tels la comptabilité (les deux tiers), la publicité (19 %), le transport/stockage (7 %), la gestion (informatique, secrétariat 7 %). La majorité des créateurs ne font appel qu'à la comptabilité et un tiers d'entre eux à un autre service payant.

Leur positionnement au regard du développement de leur entreprise est là encore sans ambiguïté, **ceux ayant le plus recours étant aussi ceux qui souhaitent le plus développer et inversement**.

	Objectif affirmé de développement	Intention d'embauche à court terme	Capital initial d'au moins 16 000 €	Création en société
Services payants (hors comptabilité)	58	36	36	58
Comptabilité seule	46	27	23	46
Aucun de ces services	28	12	9	21

Le profil des nouveaux chefs d'entreprise est lui aussi explicite pour ceux qui ne font appel à aucun service. La situation fréquente de chômeur longue durée ou inactif professionnel et celle d'une maîtrise nettement moins fréquente de l'activité de création (au regard de l'expérience professionnelle antérieure) expliquent le non appel à des services payants, du moins dans les premiers mois de l'activité ; sans doute, faute de budget, faute d'une culture et d'un environnement favorable à leur projet entrepreneurial, « on se débrouille seul ».

	Expérience professionnelle dans la même activité	Chômeur longue durée et inactif	Ex chef d'entreprise	Ex cadre, agent de maîtrise	Ex ouvrier, employé
Services payants	52	27	24	32	54
Comptabilité seule	58	26	18	28	59
Aucun	43	40	14	29	55

En ce qui concerne l'appel à une structure spécifique d'appui à la création, son importance est du même ordre (8 %). Par contre, ceux qui n'ont sollicité aucun service marchand, sont aussi plus nombreux à avoir préparé seuls leur projet (67 % contre 54 à 59 % pour les deux autres sous-groupes).

► **L'appui reçu des fournisseurs, des clients et de l'ex employeur s'adresse-t-il aux mêmes profils d'entreprises et de dirigeants ?**

31 % disent avoir bénéficié d'une aide au démarrage de leurs clients, 21 % de leurs fournisseurs et 10 % de leur ancien employeur.

Les constats faits ici sont à rapprocher du paragraphe suivant relatif à l'appartenance à une enseigne (franchise, concession) puisque les têtes de réseau sont habituellement les fournisseurs (directs ou indirects) de leurs obligés.

Ceux qui n'ont pas été aidés par ce type de relation professionnelle, sont aussi ceux qui envisagent le moins le développement de leur entreprise.

	Objectif affirmé de développement	Intention d'embauche	Capital initial d'au moins 16 000 €	Création en société	Participation de sociétés au capital social
Aide de fournisseurs	56	35	32	54	12
Aide de clients	49	34	21	46	17
Aide de l'ex employeur	51	31	25	45	22
Aucune aide de ce type	40	21	23	40	14

Le type d'activité exercée a une réelle importance pour déclencher l'appui : l'appui client est beaucoup plus en lien avec les activités de services et l'appui fournisseurs avec le commerce (notamment de détail).

En ce qui concerne les profils des nouveaux dirigeants, les différences sont peu importantes ; une exception ceux en lien avec l'ex employeur, où le nouveau dirigeant exerce essentiellement dans la même activité que celle de l'ex employeur ; dans 30% des cas, ce

dernier est une personne morale apporteur de capitaux. Par contre, ceux qui n'ont bénéficié d'aucun appui de ce type reproduisent dans la création, moins souvent l'activité qu'ils exerçaient antérieurement. Ils ont aussi moins sollicité l'appui de leur entourage pour créer. Rien d'étonnant non plus à ce que les entreprises aidées par l'ancien employeur fassent très peu appel à un organisme spécifique d'appui à la création.

► Quels types d'entreprises et de nouveaux dirigeants appartiennent à des réseaux d'enseignes ?

5,5 % des créations appartiennent, dès leur démarrage, à un réseau d'enseigne, à quasi égalité entre les franchises/chaînes volontaires/coopératives (2,9 %) et les concessions/agents de marque (2,6 %).

Les entreprises qui appartiennent à un réseau d'enseigne, notamment celles qui sont en franchise/chaîne volontaire, s'inscrivent davantage dans le développement.

	Objectif affirmé de développement	Intention d'embauche à court terme	Capital initial d'au moins 16 000 €	Création en société
Franchise/chaîne volontaire	63	41	63	72
Concession/agence de marque	54	34	39	54
N'appartient pas à un réseau d'enseigne	45	26	32	43

Les chefs d'entreprise ayant opté pour un réseau d'enseigne maîtrisent mieux que les autres le contexte marché/concurrence, voire la culture entrepreneuriale, tout en s'inscrivant moins dans la reproduction d'une activité professionnelle qu'ils exerçaient préalablement (contrairement à ceux qui n'appartiennent pas à ces réseaux).

	Expérience professionnelle même activité	Chômeur		Inactif	Chômeur longue durée + Inactif	Chef d'entreprise	Cadre, agent de maîtrise	Employé, ouvrier
		Courte durée	Longue durée					
Franchise, chaîne volontaire	53	18	11	9	20	33	38	46
Concession	52	24	12	12	24	27	42	42
N'appartient pas à un réseau d'enseigne	62	19	17	14	31	19	29	57

Les créateurs appartenant à un réseau de franchise/chaîne volontaire ont davantage sollicité d'aide pour monter leur projet, notamment auprès du conjoint, mais très peu auprès d'organismes spécifiques d'appui. Ce sont aussi ceux qui ont suivi le plus de formation (39 % contre 31 %), vraisemblablement auprès des têtes de réseau. Ils sont encore plus souvent

d'anciens cadres/agents de maîtrise et ont aussi plus souvent déjà crée, c'est-à-dire qu'ils comprennent mieux les règles de la concurrence, du marché et de la gestion d'entreprise.

En termes d'activités, les différences sont importantes

Les franchises/chaînes volontaires et les concessions/agents de marque sont localisées essentiellement dans des activités de type commerce, alors que les créations qui ne sont pas sous une enseigne, sont surtout localisées dans les services et la construction.

	Franchise, chaîne volontaire	Concession, agent de marque	Aucune appartenance
Activité de type secondaire	9	13	29
- dont construction	6	9	22
Activité de type commerce	62	69	34
- dont commerce de détail	30	22	14
- dont immobilier	11	12	4
Activité de type services	29	18	38
- dont services aux entreprises	14	14	22
- dont services aux personnes	8	1	3
Total	100	100	100

➤ Les « primo-créateurs » demandeurs d'appui auprès d'une structure spécifique d'accompagnement à la création d'entreprise

Les primo-créateurs sont dans notre analyse ceux qui créent pour la première fois, à titre principal (et non pour une rémunération accessoire alors que d'autres disent tirer d'une autre entreprise leur rémunération principale) et avec l'intention que leur entreprise dure (pas une création posée dès le départ comme limitée dans le temps). Isoler le public le plus habituel de ces organismes d'appui nous a paru important pour mieux caractériser cette population.

Les primo-créateurs correspondent à la moitié des créations pures. 12 % des primo-créateurs disent avoir été accompagnés par un organisme spécifique d'appui à la création d'entreprise contre 6 % pour les autres. **Les primo-créateurs sont par ailleurs 68 % parmi ceux qui disent avoir été accompagnés par un organisme spécifique d'appui à la création (ou opérateurs création).** D'où notre proposition d'observer plus spécifiquement cette population.

Les résultats montrent aussi la limite de cette enquête reposant sur la perception de ce qu'est l'accompagnement par un organisme d'appui à la création. Ce dont nous parlerons ensuite dans ce chapitre repose sur ces déclarations, tous n'ayant semble-t-il pas déclaré l'accompagnement dont ils ont bénéficié.

Le public des primo-créateurs qui dit avoir été accompagné par un organisme spécifique d'appui **est très typé** : ce sont très majoritairement des créations sans salarié, des créateurs dirigeant seuls, d'ex chômeurs, des créations aux clientèles de particuliers ; ils sont par ailleurs très fréquemment bénéficiaires d'aides publiques et/ou de prêts.

► En terme de profil

	Moyenne	Créateur sans salarié au démarrage	Créateur dirigeant seul l'entreprise	Clientèle majoritaire de particuliers	Chômeur			Ex employé en qualification professionnelle	Femme
					Courte durée	Longue durée	Total		
% des créateurs accompagnés par un organisme spécifique d'appui et présentant cette caractéristique	50	92	85	73	36	35	71	43	36
% des créateurs de cette caractéristique ayant fait appel à une structure spécifique d'appui	12	13	13	14	17	22	19	14	14,5

Les primo-créateurs aidés pour monter leur projet par une structure spécifique d'accompagnement à la création d'entreprise sont 92 % à démarrer sans salarié, 85 % à diriger seul leur entreprise, 75 % à faire état d'une clientèle dominante de particuliers, 71 % à venir du chômage.

Ceci étant, les primo-créateurs ne sont qu'une minorité à solliciter l'appui d'un opérateur création (entre 12 et 22 %).

Selon les activités de création, l'appui sollicité auprès d'opérateurs spécifiques est plus ou moins intense. Près de la moitié de ceux qui sollicitent le plus des opérateurs création se situent dans les activités suivantes :

	Services aux personnes	Commerce de bouche	Commerce de détail	Industrie	Activités récréatives, sportives et culturelles	Sous-total
% des créateurs accompagnés par un organisme spécifique d'appui et présentant cette caractéristique	23	18	17	17	16	-
% des créateurs de cette caractéristique ayant fait appel à une structure spécifique d'appui	8	16	22	9	5	46

D'autres sollicitent moyennement ou peu.

	Transports	HCR	Commerce de gros, courtage	Services aux entreprises	Construction	Immobilier	Santé
% des créateurs accompagnés par un organisme spécifique d'appui et présentant cette caractéristique	13	12	11	10	9	8	7
% des créateurs de cette caractéristique ayant fait appel à une structure spécifique d'appui	3	4	8,5	16	18,5	2	7

42 % des bénéficiaires d'opérateurs création sont des artisans.

Dans le même temps, 13 % seulement des artisans disent avoir sollicité un opérateur création.

► Trois autres groupes de caractéristiques à prendre en compte

Au regard des aides publiques

Une question spécifique de l'enquête SINE 2002 portait sur les aides publiques reçues, citant les quatre aides les plus habituelles. 85 % des créateurs accompagnés par un opérateur création disent être bénéficiaires de l'une ou l'autre de ces aides, sachant qu'une minorité (26 %) de ces créateurs bénéficiaires d'aides disent avoir sollicité un opérateur de la création.

Bénéficiaire de l'ACCRE	Bénéficiaire d'EDEN	Bénéficiaire de PCE	Bénéficiaire d'une exonération/subvention locale ou régionale	Bénéficiaire de l'une ou l'autre de ces aides
72	37	32	27	85

Deux autres questions relatives à ces bénéficiaires d'aides publiques ont été posées :

- l'une sur les subventions et primes parties prenantes des capitaux réunis aux démarrage : 38 % des bénéficiaires d'appui opérateur disent avoir bénéficié d'une prime ou subvention publique,
- l'autre porte sur les bénéficiaires de RMI ou l'ASS : 29 % des bénéficiaires d'appui opérateur création disent faire partie de ce groupe ; fait étonnant cependant, seulement 29 % des bénéficiaires du RMI ou de l'ASS disent avoir fait appel à un opérateur de la création.

L'appel à la formation

60 % des bénéficiaires d'appui disent avoir bénéficié aussi d'une formation spécifique à la création. Ceux qui ont sollicité cette formation par eux-mêmes (formation non obligatoire) ont eu, nettement plus souvent que les autres, recours à des opérateurs création.

	Formation volontaire	Formation obligatoire	Pas de formation	Sous-total formation
% des créateurs accompagnés par un organisme spécifique d'appui et présentant cette caractéristique	30	30	39	60
% des créateurs de cette caractéristique ayant fait appel à une structure spécifique d'appui	24	13	8	18

Au regard du financement bancaire et « semi- public via les prêts d'honneur, avances remboursables

	Bénéficiaire de prêt bancaire			Prêt d'honneur, avance remboursable	Pas de prêt bancaire
	Au titre de l'entreprise	A titre personnel	<i>L'un ou l'autre</i>		
% des créateurs accompagnés par un organisme spécifique d'appui et présentant cette caractéristique	37	18	51	51	49
% des créateurs de cette caractéristique ayant fait appel à une structure spécifique d'appui	16,5	15	16	16	9

La moitié des créateurs accompagnés par un opérateur création disent être bénéficiaires d'un prêt bancaire. Il en est de même pour les prêts d'honneur et les avances remboursables. Les bénéficiaires de prêts sollicitent près de deux fois plus souvent l'appui d'opérateurs création que les non bénéficiaires de prêts bancaires.

Pour mémoire, ce sont ceux qui ont réuni de 8 000 à 80 000 euros de capitaux initiaux qui sollicitent le plus l'appui d'opérateurs création : cela correspond aux montants les plus habituels en termes de prêts bancaires (sachant que les capitaux initiaux évoqués ici incluent aussi d'autres sources de financement)

► Qui sont les primo-créateurs qui sollicitent peu les opérateurs créateurs ?

Deux sous-groupes émergent, ceux les plus au fait de l'entrepreneuriat et, à l'inverse, ceux qui y ont peu intérêt à ce type d'appui ou qui ont une grande difficulté d'accès.

Ceux les plus au fait de l'entrepreneuriat

	Capitaux initiaux d'au moins 80 000 €	Employeur (hors dirigeant) dès le démarrage	Direction partagée avec associé	Direction partagée avec famille	Ex cadre
% des créateurs accompagnés par un organisme spécifique d'appui et présentant cette caractéristique	7,5	6	5	5	6
% des créateurs de cette caractéristique ayant fait appel à une structure spécifique d'appui	4,5	8	4,5	1,7	9

Ce sont des groupes très minoritaires au sein des primo-créations.

Ceux dont la situation les conduit peu à solliciter des appuis

	Très petit nombre de clients	Sous-traitance à titre principal	Bac + 5 et au-delà	En activité au moment de la création	Capitaux initiaux de moins de 2 000 €	Etranger créateur
% des créateurs accompagnés par un organisme spécifique d'appui et présentant cette caractéristique	6	8	5	5	7	7
% des créateurs de cette caractéristique ayant fait appel à une structure spécifique d'appui	6	9	8	17	12	6
Observation	Sous-traitance notamment		Professions libérales notamment		Très petit projet	Difficulté culturelle d'accès

➤ Conclusion

Cette analyse visait à mieux cerner ce qu'il en est de l'accompagnement des créateurs d'entreprise et pour quel type de créateur ?

Nous avons pu constater un grand nombre d'appuis, qui plus est diversifiés dans la forme et quant à ceux qui apportent ces appuis. Trois questions se posent alors :

Comment les organismes spécifiques d'appui à la création d'entreprise intègrent-ils ces autres apporteurs d'appui dans la démarche du créateur ?

Comment le créateur s'approprie-t-il la diversité des appuis qui lui sont proposés ?

Comme les « fabricants » et les financiers des politiques à la création d'entreprise intègrent-ils les autres appuis que ceux des financeurs et des organismes dédiés à l'accompagnement des créateurs ?

Nous avons pu observer aussi la spécificité des profils d'entreprises créées et ceux des créateurs, au regard des différents apporteurs d'appuis. Cette diversité et spécificité renforcent le questionnement que nous venons de formuler dans le paragraphe précédent.

Ce travail est toutefois entaché d'une qualité de réponse incertaine, notamment en ce qui concerne l'enquête SINE 2002. En effet, cette enquête recueille par questionnaire les déclarations des créateurs, déclarations dont nous avons vu qu'elles peuvent être incomplètes pour décrire la réalité des appuis reçus. Non seulement cette réalité est assujettie à la représentation de la notion d'accompagnement qu'a le répondant (diversité de représentation selon les répondants), mais elle l'est aussi à ce que sa mémoire ou son choix d'expression a pu retenir (nombre de nouveaux créateurs ont bénéficié d'appuis d'opérateurs création, mais n'en ont pas fait état).

Ces propos plaident donc pour de nouveaux travaux quantitatifs et qualitatifs dont la thématique aura été mieux cernée (définition de chaque type d'appui reçu, observation de l'appropriation de ces appuis par le créateur, ...).

L'analyse fait aussi apparaître la spécificité de la « clientèle » des organismes dédiés à la création, ne permettant pas d'aborder au sein de ces organismes la spécificité de chacun d'entre eux. C'est là un autre champ à explorer, d'autant que certains (les Boutiques de Gestion par exemple ou le PRCTE en Nord/Pas-de-Calais) se sont dotés d'outils pour évaluer leurs actions, commençant seulement à pouvoir les utiliser en tant que tels.

Autre élément de questionnement, l'appui apporté, notamment par les opérateurs création, semble se focaliser (notamment au regard des études OSEO) sur le montage et peu sur le fonctionnement/développement de la nouvelle entreprise. Est-ce aussi le fait des autres types d'appuis ? Comme des créateurs utilisent-ils ces appuis dans les premières années de la création ? Nous disposons de données sur la pérennité et le développement dans l'enquête SINE 98 à 3 et à 5 ans. Mais cela est l'objet d'un autre travail à mener.

Enfin, y a-t-il nécessité à tenter de faire venir à l'accompagnement (quel que soit l'apporteur d'appui) la moitié des créateurs qui disent n'avoir reçu aucun appui ?

L'accompagnement du nouveau dirigeant est un enjeu d'importance. De nombreuses questions méritent encore d'être exploitées notamment sous l'angle de l'évaluation, intégrant, il va de soi, l'enrichissement du nouveau dirigeant dans la conduite de projet et l'accentuation de son comportement entrepreneurial.

➤ **Bibliographie**

- Agence des PME, « L'appui à la création, point de vue du créateur », janvier 2003, collection Regard sur les PME.
- APCE, 15 fiches disponibles autour des appuis sur le site apce.com, d'une part, grand public (observatoire, 50 questions-clés), d'autre part, espace professionnels (études et statistiques).
- APCE, Le devenir des chômeurs créateurs : créations non concrétisées, créations réalisées mais non poursuivies, étude APCE pour la Délégation à l'Emploi et à la Formation Professionnelle, août 1999.
- Daniel BELET, « Prestations de conseil auprès des PME et processus d'apprentissage de leurs dirigeants », université de Bordeaux, note de lecture APCE, mars 1995.
- Direction des Entreprises, commerciales, artisanales, et de services, « Une nouvelle vision de la pérennité des jeunes entreprises », collection entreprises en bref n° 14, janvier 2005
- André LETOWSKI, « L'accompagnement des créateurs d'entreprise en France : définition, pratiques et résultats, novembre 2000, site apce.com, NA 172
- André LETOWSKI, « Les créations pures du 1^{er} semestre 1998 ayant ou non sollicité du conseil : profil, pérennité et emploi dans ces entreprises », novembre 2004.
- André LETOWSKI, « L'accompagnement des créateurs d'entreprise : quelle structure d'appui ? Quels profils de créateurs accompagnés ? », juin 2004, site apce.com