

Les créateurs d'entreprise face à leur environnement institutionnel

Les enseignements d'un sondage



Une analyse de l'Observatoire de la dépense publique
de l'Institut de l'entreprise

Janvier 2003

Préambule

Comment les créateurs d'entreprises analysent-ils les rapports qu'ils ont pu avoir avec leur environnement institutionnel, et notamment avec les administrations publiques ? Quels obstacles ont-ils rencontrés, avant et après la création de leur entreprise ? Quelles réformes leur paraissent indispensables ?

Telles sont quelques unes des interrogations auxquelles tente de répondre cette étude de l'Observatoire de la dépense publique de l'Institut de l'entreprise, qui s'appuie sur les résultats d'un sondage réalisé par une Junior Entreprise¹, entre juillet 2001 et mars 2002, auprès de personnes ayant récemment créé leur entreprise. Ces quelques constats et réflexions sont donc directement issus de l'opinion des créateurs d'entreprise eux-mêmes. Curieusement, une telle démarche, aussi naturelle puisse-t-elle paraître, n'avait pas été effectuée auparavant à notre connaissance.

L'étude prend soin de distinguer la période qui précède la création des entreprises (1^{ère} partie) des premières années qui la suivent (2^{ème} partie), en vue de cerner si les difficultés qui se posent aux chefs d'entreprise concernent la création par elle-même ou davantage les premières années de vie de l'entreprise, ou encore les deux.

¹ FIDEI conseil de l'Institut universitaire professionnel (IUP) Denis DIDEROT de Dijon.

Sommaire

1. LA PERIODE QUI PRECEDE LA CREATION DE L'ENTREPRISE.....	6
1.1. LA DECISION DE CREER : LE DESIR D'INDEPENDANCE ET LES OPPORTUNITES.....	6
1.2. LES OBSTACLES A LA CREATION : LE FINANCEMENT DES PROJETS, LES LOURDEURS ADMINISTRATIVES ET LE MANQUE D'INFORMATION.....	6
1.3. LA NATURE ET LA QUALITE DES CONTACTS AVEC LES ADMINISTRATIONS	7
<i>Un premier contact plutôt positif.....</i>	7
<i>Dans l'ensemble, la simplification a joué mais la satisfaction des créateurs reste médiocre</i>	8
1.4. LE BILAN DES AIDES A LA CREATION.....	10
<i>La nature des aides : la fiscalité vient en dernier.....</i>	10
<i>La politique d'aide publique est jugée négativement dans 84% des cas</i>	11
1.5. LES REFORMES SOUHAITEES	13
2. LA PERIODE QUI SUIV LA CREATION DE L'ENTREPRISE	16
2.1. DEVELOPPER SON ENTREPRISE : DES DIFFICULTES ACCRUES AUXQUELLES L'ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL NE REpond PAS	16
2.2. LA NATURE ET LA QUALITE DES CONTACTS AVEC LES ADMINISTRATIONS	17
<i>Des contacts fréquents avec les administrations du fait des obligations fiscales et sociales.....</i>	17
<i>Une satisfaction qui reste très médiocre.....</i>	18
2.3. LE BILAN DES AIDES REÇUES.....	18
<i>Avant tout des exonérations de charges.....</i>	18
<i>Un bilan négatif, tant sur un plan quantitatif que qualitatif.....</i>	19
<i>Une administration encore jugée négativement dans 76% des cas</i>	19
<i>Encore et toujours la lourdeur des procédures.....</i>	20
2.4. LES REFORMES SOUHAITEES POUR LE DEVELOPPEMENT	21

Les caractéristiques de l'échantillon

Cette étude a été conduite sur la base d'entretiens approfondis avec des jeunes créateurs d'entreprise menés entre juillet 2001 et mars 2002. Les entreprises ont été sélectionnées aléatoirement dans quatre grandes régions métropolitaines (Ile-de-France, Rhône-Alpes, Languedoc-Roussillon, et Pays de la Loire). L'échantillon retenu compte 100 entreprises, représentatives des différents secteurs d'activité. Dans 63% des cas, il s'agit de créations pures et dans 38% des cas de reprises. Les actes de création ou de reprise ont eu lieu entre 1997 et 2000.

77% des créateurs interrogés sont de sexe masculin. 18% ont moins de 30 ans et 15% plus de 50 ans. Le niveau de formation des créateurs interrogés varie fortement et n'est pas sans influence sur les modes de création des entreprises. 15% des créateurs ont une formation initiale qui n'atteint pas le niveau du baccalauréat et 19% une formation au moins équivalente à un BAC+5. Les personnes les moins diplômées se trouvent davantage dans le secteur du commerce avec une part élevée de reprises ; inversement, les personnes les plus diplômées se trouvent davantage dans le secteur des services aux entreprises avec une part élevée de créations pures.

24% des entreprises interrogées ne comptent aucun salarié et 55% de 1 à 3 salariés. Il a été noté une corrélation positive entre le niveau des effectifs des entreprises lors de la création et celui de la formation des créateurs : 40% des entreprises créées par des personnes sans formation ne comptent aucun salarié, contre 11% seulement pour les personnes de niveau BAC+5 ou plus, et inversement, aucune des entreprises créées par des personnes sans formation ne compte plus de dix salariés, alors qu'il y en a 16% pour les personnes de niveau BAC+5 ou plus.

Le montant des capitaux investis lors de la création ou de la reprise est inférieur à 10 000 € dans plus de la moitié des cas et supérieur à 30 000 € dans 17% des cas. Il croît avec le niveau de formation, même si cette règle n'est pas absolue.

90% des créateurs avaient été salariés avant de créer leur entreprise, et, dans les trois quarts des cas, salariés dans le même secteur d'activité ; seuls 3% des créateurs n'avaient eu aucune expérience professionnelle préalable. Dans 57% des cas, les créateurs étaient en situation de chômage au moment de se lancer dans une création d'entreprise, la période de chômage ayant été supérieure à trois mois dans plus de 70% des cas et même supérieure à un an dans 38% des cas. Ce dernier chiffre donne une idée de la part des créateurs pour lesquels la période de chômage, prolongée, n'a pas été volontaire.

1. La période qui précède la création de l'entreprise

Cette première partie de l'enquête analyse les facteurs qui ont poussé les chefs d'entreprise à créer leur entreprise (1.1), les difficultés qu'ils ont rencontrées dans leur démarche (1.2), notamment dans leurs rapports avec les administrations publiques (1.3) ou encore dans leurs démarches pour bénéficier d'aides publiques (1.4), et teste auprès d'eux des propositions de réforme des dispositifs existants (1.5).

1.1. La décision de créer : le désir d'indépendance et les opportunités

Les personnes interrogées indiquent s'être décidées à créer leur entreprise parce qu'elles souhaitent devenir indépendantes (24% des réponses²), parce qu'une opportunité s'est présentée à elles (21%), par envie de créer (17%) ou de changer de situation professionnelle (13%) ou encore par peur du chômage (9%). L'importance relative de la volonté d'indépendance des créateurs peut notamment donner une idée des essaimage. Il a été noté par ailleurs que les personnes les plus diplômées évoquent davantage l'indépendance ou l'envie de créer, alors que les personnes sans formation mentionnent prioritairement les questions d'opportunité ou de peur du chômage.

Les créateurs ont, la plupart du temps, été encouragés dans cette initiative par des proches (46% des cas), plus rarement par des personnes de leur entourage professionnel (9%). Mais dans 90% des cas, ils s'attribuent à eux seuls la paternité de leurs succès.

1.2. Les obstacles à la création : le financement des projets, les lourdeurs administratives et le manque d'information

Les principaux obstacles rencontrés par les créateurs ont été liés aux difficultés de financement, aussi bien pour lever des fonds privés (signalées comme la principale difficulté dans 19% des cas³) que pour obtenir des aides publiques (14%). Sont ensuite mentionnés les lourdeurs administratives (12%) et le manque d'information, tant sur les démarches à accomplir (11%) que sur les aides existantes (10%), ces deux derniers points étant évoqués plus fréquemment par les personnes les moins diplômées.

² Les personnes interrogées devaient donner une unique réponse.

³ Les personnes interrogées devaient donner une unique réponse.

Tableau n° 1 : Les obstacles à la création des entreprises

Le manque de fonds privés	19%
Le manque d'aides financières de la part des administrations	14%
Les lourdeurs administratives	12%
Le manque d'informations sur les démarches à effectuer avec les administrations lors du lancement de l'entreprise	11%
Le manque d'informations sur les aides possibles à la création	10%
Le manque d'expérience	10%
Les difficultés pour trouver les locaux adéquats	7%
Le manque de connaissances sur les aspects spécifiques au secteur d'activité en terme de communication, marketing...	6%
Le manque de temps pour "lancer" correctement la structure	3%
Le poids excessif des charges	2%
Autre	7%
<i>Total</i>	<i>100%</i>

Quelles que soient les difficultés évoquées, les personnes interrogées ont souvent estimé qu'il était du devoir de l'administration d'y répondre en totalité (57%) ou en partie (11%) et qu'elle n'y avait pas répondu dans 81% des cas.

1.3. La nature et la qualité des contacts avec les administrations

Un premier contact plutôt positif

Le premier contact des créateurs avec leur environnement institutionnel, dans la démarche de création ou de reprise d'une entreprise, s'effectue la plupart du temps auprès des chambres de commerce et d'industrie (CCI) ou des chambres des métiers (57% des cas), les associations n'intervenant à ce stade que dans 6% des cas. Il a cependant été relevé que les personnes les plus diplômées s'orientaient davantage que les autres créateurs vers des structures associatives. La forte présence des CCI pour ce premier contact ne doit pas surprendre : elle découle en partie d'une simple formalité d'enregistrement et ne signifie pas nécessairement que le créateur a été « accompagné » ou « aidé » dans sa démarche de création.

Les motifs de ce premier contact sont variables. En effet, outre l'enregistrement même de l'entreprise (38% des cas), les créateurs se sont tournés vers une institution en vue de demander des informations ou des conseils (24%), une aide (14%) ou encore une formation (12%).

Les résultats de ce premier contact sont plutôt positifs : dans 82% des cas, les personnes interrogées s'étaient adressées à la bonne administration et dans 77% des cas elles ont obtenu ce qu'elles désiraient.

Dans l'ensemble, la simplification a joué mais la satisfaction des créateurs reste médiocre

Au total, au cours de l'ensemble de leurs démarches, les créateurs disent avoir rencontré moins de quatre interlocuteurs différents dans 80% des cas, le plus souvent auprès des CCI ou des chambres des métiers, mais aussi auprès des URSSAF, caisses de retraite complémentaire, caisses primaires d'assurance maladie et ANPE. Globalement, il est incontestable que les efforts entrepris en vue de la simplification des démarches administratives ont porté leurs premiers fruits. En revanche, le terme de « centre de formalité des entreprises » était resté inconnu de 19% des personnes interrogées, ce qui peut simplement traduire un manque de communication sur les « CFE ».

Les résultats détaillés de l'enquête confirment que, hormis les quelques exceptions déjà mentionnées, les nombreuses administrations susceptibles d'intervenir dans le domaine de la création d'entreprise sont rarement voire jamais contactées directement par les créateurs :

Tableau n° 2 : Quels interlocuteurs avez-vous rencontré dans votre démarche de création ou de reprise d'entreprise ?

	toujours ou souvent	rarement ou jamais	inconnu
CCI ou chambre des métiers	66%	34%	0%
URSSAF	31%	68%	1%
Caisse de retraite complémentaire	28%	71%	1%
Centre de formalité des entreprises	24%	57%	19%
Caisse d'assurance maladie	23%	77%	0%
Greffes du tribunal de commerce	22%	77%	1%
ANPE	21%	78%	1%
Associations, fondations, coopératives	17%	80%	3%
Direction départementale du travail et de l'emploi	17%	79%	4%
Mairie	12%	88%	0%
Agence pour la création d'entreprises	11%	70%	19%
Conseil général	10%	91%	0%
SOFARIS et autres organismes de cautionnement	8%	72%	20%
Direction régionale de l'industrie et de la recherche	7%	83%	9%
Conseil régional	7%	93%	0%
ANVAR	6%	77%	17%

Ces démarches se sont étalées sur moins d'un mois dans 61% des cas, délai qui peut paraître raisonnable.

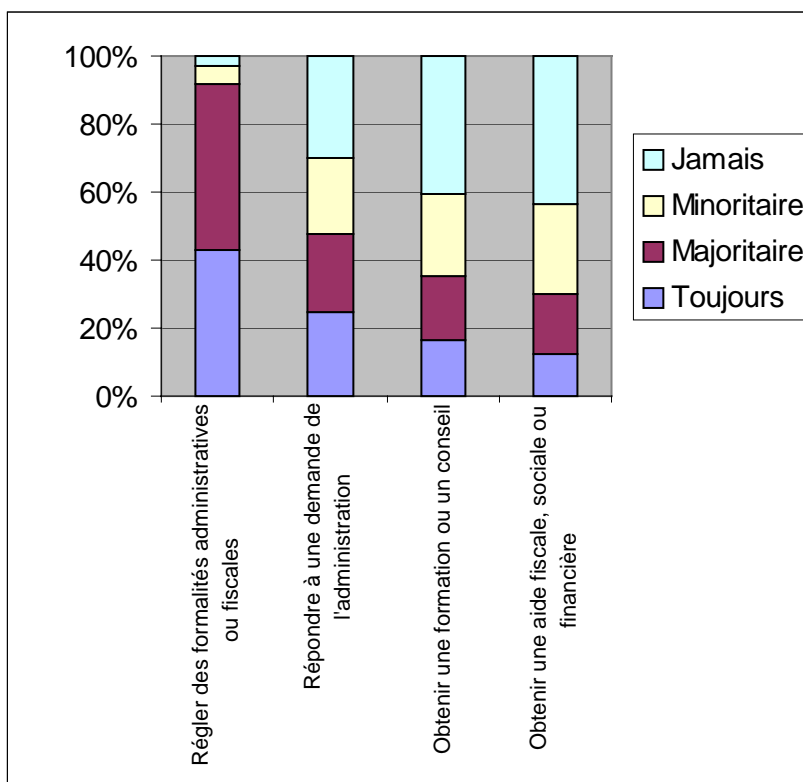
Les contacts ont pris la forme de déplacements, exclusivement dans 34% des cas, sinon d'appels téléphoniques, l'usage d'Internet étant resté rarissime (sans doute pour partie du fait de l'ancienneté des démarches de création, qui remontent à la période 1997-2000). Il a par ailleurs été relevé que les personnes sans formation se déplaçaient davantage (48% des modes de contacts, contre 22% pour les personnes

d'un niveau BAC+5 ou plus) tandis que l'usage du courrier (19% contre 32%) ou d'Internet (0% contre 11%) était plus fréquent chez les personnes les plus diplômées.

Au total, ces résultats montrent que le développement des démarches administratives à distance a encore des marges de progrès à accomplir.

Les motifs des contacts ont toujours (43%) ou majoritairement (49%) été de régler des formalités administratives ou fiscales, très souvent en réponse à une demande de l'administration. Les contacts en vue de bénéficier de conseils ou de suivre des formations sont plus rares (41% des créateurs n'en ont même jamais eu). Il a été relevé, de façon assez paradoxale, que ceux sont les personnes les moins formées qui ont reconnu avoir le moins demandé de conseils ou de formations : ce résultat atteste d'un déficit de communication sur les offres de formation et d'information à destination des créateurs, et notamment des moins avertis.

Graphique n°1 : Pour quels motifs entrez-vous en contact avec les administrations?



Par ailleurs, la satisfaction des créateurs interrogés reste très médiocre : s'ils ont plutôt rencontré des interlocuteurs compétents (70% des cas) et disponibles (71%), ils n'ont en revanche pas le sentiment que l'administration a cherché à faciliter leurs démarches (75%), estiment n'avoir pas été suffisamment informés des dispositifs en vigueur (66%), ont eu des difficultés à joindre le bon interlocuteur (50%) ou même pensent avoir perdu leur temps dans ces démarches (42%), ce dernier point étant celui que les créateurs sans formation mentionnent le plus fréquemment.

Ainsi, les créateurs s'en prennent moins à tel ou tel interlocuteur institutionnel qu'au « système » en général, qui perçoit encore mal leurs besoins et n'agit pas suffisamment comme un prestataire à leur service.

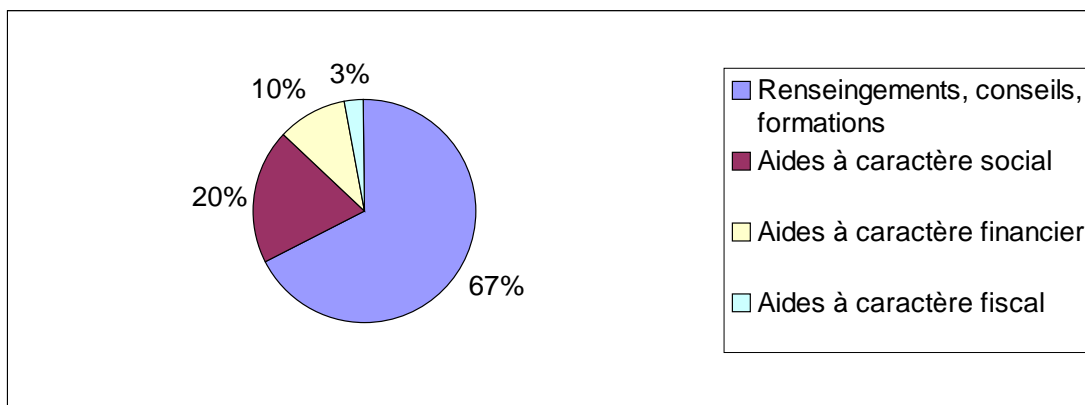
1.4. Le bilan des aides à la création

La nature des aides : la fiscalité vient en dernier

La moitié des personnes interrogées ont bénéficié d'une aide publique au sens large (y compris conseils et formations) ; cette proportion est cependant moins élevée (28%) pour les personnes de niveau au moins équivalent à BAC+5.

Les créateurs précisent, dans 67% des cas, qu'il s'agissait de renseignements, de conseils ou de formations, dans 20% des cas d'aides à caractère social, dans 10% des cas d'aides financières et dans 3% des cas d'aides fiscales.

Graphique n°2 : Les aides à la création



Il a par ailleurs été relevé, résultat qui peut surprendre, que les personnes les plus diplômées parvenaient proportionnellement à obtenir davantage d'aides financières ou à caractère social (ces catégories d'aides représentent 90% des aides qu'ils ont obtenues, contre seulement 23% pour les personnes sans formation). Ceci fait apparaître que les personnes qui bénéficient le plus des dispositifs ne sont pas nécessairement celles qui en ont le plus besoin mais celles qui sont les mieux informées.

- Les renseignements, conseils ou formations ont porté sur les questions relatives à la création d'entreprise en général (20%), au statut juridique de l'entreprise (17%), aux modalités à suivre pour créer des emplois (12%), à la fiscalité (12%), au financement de l'entreprise (12%) ou encore à la définition du projet (10%).

- Les aides sociales ont pris la forme d'aides aux chômeurs créateurs (42%), d'exonérations de charges à l'embauche d'un premier salarié (40%) et plus rarement de contrats aidés spécifiques aux jeunes ou aux personnes en difficulté (7%).

- Les aides financières ont consisté notamment en des prêts à taux préférentiels (18%), en subventions régionales à la création d'entreprise ou à l'embauche (18%), en garanties de prêts (14%), voire en aides à l'innovation distribuées par l'ANVAR (9%).

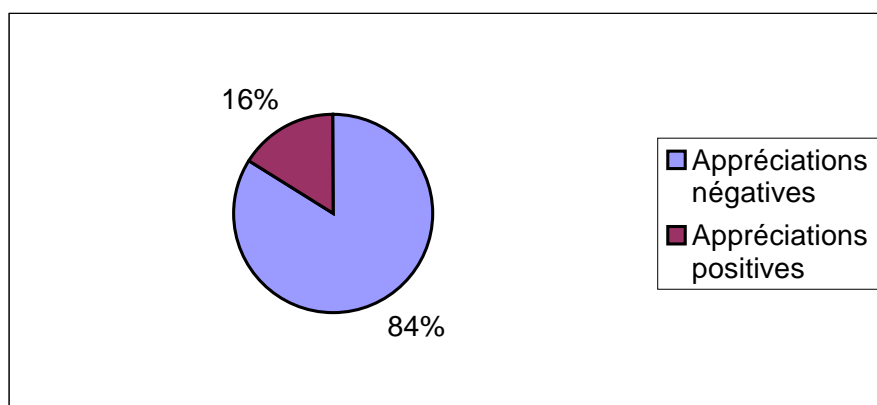
- Les aides fiscales ont principalement pris la forme d'exonérations totales ou partielles sur les bénéficiaires dans les zones de dynamisation ou les zones franches (33%), ou de réductions d'impôts sur le revenu ou de déductions des pertes en capital pour les dirigeants ou associés de l'entreprise (33%).

La politique d'aide publique est jugée négativement dans 84% des cas

Les créateurs d'entreprise interrogés jugent que dans 50% des cas les aides publiques dispensées ne sont pas du tout ou pas toujours de qualité, qu'elles n'ont pas répondu à leurs attentes dans 51% des cas, que leur coût, quand elles étaient payantes, ne se justifiait pas dans 63% des cas.

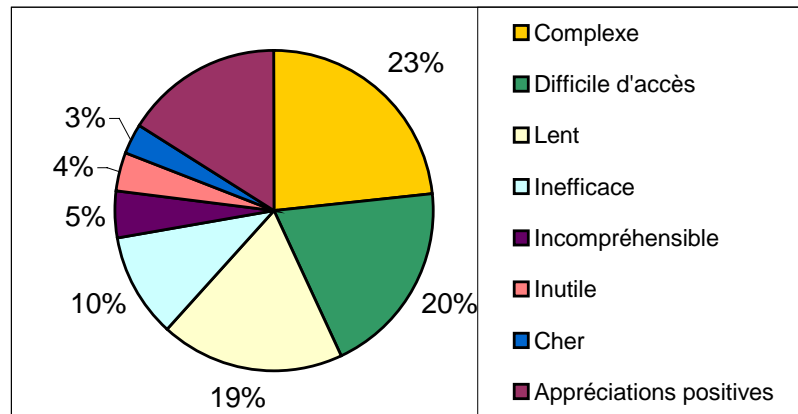
Ils jugent la politique publique d'aide à la création d'entreprise négativement dans 84% des cas, retenant notamment les qualificatifs de « complexe » (23%⁴), « difficile d'accès » (20%) et « lente » (19%).

Graphique n°3 : Quels adjectifs retiendriez-vous pour qualifier la politique publique d'aide à la création d'entreprise ?

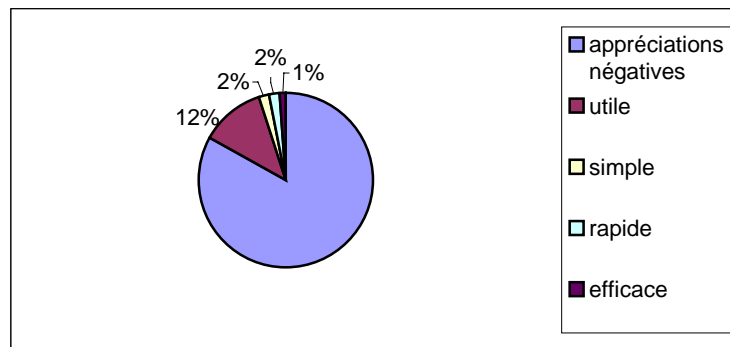


⁴ Les personnes interrogées devaient donner une unique réponse.

Graphique n°4 : Détail des appréciations négatives (84%)



Graphique n°5 : Détail des appréciations positives (16%)



Au terme de ces résultats, la politique publique d'aide à la création d'entreprise n'est spontanément jugée efficace que par moins de 1% des chefs d'entreprise interrogés.

L'organisme ou le dispositif qui fonctionne le mieux selon les créateurs d'entreprise est la CCI ou la chambre des métiers (32%), dont ils disent apprécier l'efficacité (31%), la compétence (29%), la rapidité (16%) et la capacité d'écoute (13%).

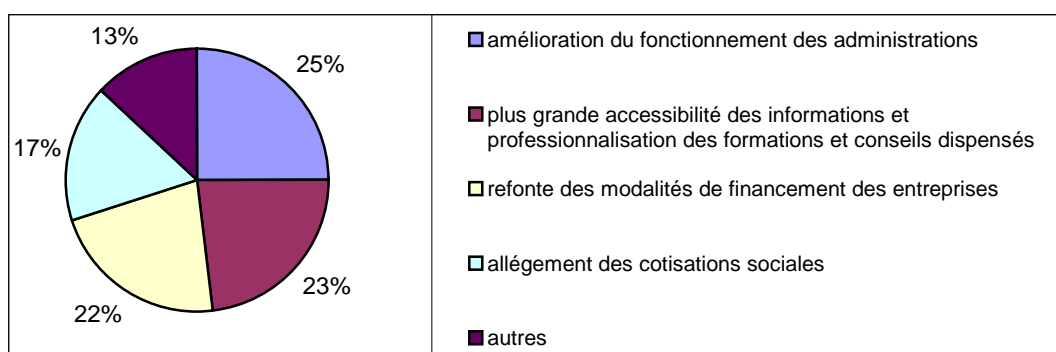
Inversement, le dispositif qui fonctionne le moins bien selon eux est la délivrance même des aides publiques (mentionnée dans 35% des cas), à laquelle ils reprochent la lourdeur des procédures (25%), l'incompétence des services qui en sont chargés (18%), la lenteur (16%), le manque d'information (13%) et la complexité du système (11%).

Le constat, encore largement négatif, qui se dégage de cette enquête trouve donc une de ses explications dans les lourdeurs administratives, persistantes en dépit de la volonté affichée de simplification.

1.5. Les réformes souhaitées

Les personnes interrogées estiment que les réformes les plus urgentes devraient viser à l'amélioration du fonctionnement des administrations (25%), à la plus grande accessibilité des informations et à la professionnalisation des formations et conseils dispensés (23%), à la refonte des modalités de financement des entreprises (22%) et, dans une moindre mesure, à l'allègement des cotisations sociales (17%).

Graphique n°6 : Quelles réformes vous paraissent essentielles pour améliorer la création ou la reprise d'une entreprise ?



Pour tester des propositions, un premier exercice a été de demander aux créateurs de classer par ordre de préférence les quatre propositions suivantes (en faisant l'hypothèse qu'ils ne pourraient bénéficier que d'une aide au choix, dont certaines existent d'ailleurs déjà) :

- 1) « bénéficier d'un conseil et d'une formation à la création pendant 3 mois »
- 2) « bénéficier d'une aide à hauteur de 20% de votre apport initial en capital »
- 3) « être exonéré d'impôts et de charges sociales pendant un an »
- 4) « pouvoir en cas de perte, déduire ces dernières des impôts pendant deux ans »

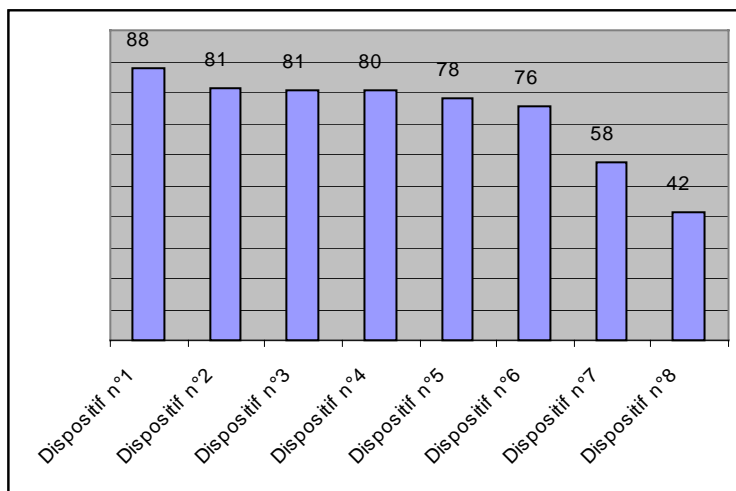
Les trois premières offres ont obtenu des résultats comparables, avec respectivement 28% pour l'offre de formation, 27% pour une aide financière à la constitution du capital et 26% pour l'exonération d'impôts et de charges sociales. La proposition de déduction fiscale des pertes est retenue par 19% des personnes interrogées qui la ressentent comme étant plus utile pendant la période de développement de l'entreprise qu'au démarrage.

Le deuxième exercice proposé aux personnes interrogées consistait à indiquer, parmi la liste des huit dispositifs suivants, dont certains existent déjà, s'ils paraissaient plutôt utiles, inutiles, néfastes ou irréalistes :

- 1) « créer une entreprise demanderait une démarche unique auprès d'un interlocuteur administratif unique »
- 2) « les chômeurs qui le souhaitent bénéficieraient d'une formation et d'un accompagnement gratuits à la création »
- 3) « l'Etat ou la région fournirait à la banque auprès de laquelle s'endetterait un créateur d'entreprise une garantie de prêt à hauteur de 85% pour les montants compris entre 7 600 et 300 000 € »
- 4) « bénéficier d'une aide financière à la création qui ne serait récupérée à terme que si l'entreprise devenait bénéficiaire »
- 5) « le créateur ou tout financeur initial d'une entreprise pourrait déduire ses pertes de ses impôts »
- 6) « une grande campagne d'information / communication serait effectuée auprès des 18-30 ans sur la création d'entreprise »
- 7) « le versement d'une aide de l'Etat ne serait plus conditionné à l'appréciation de la qualité du projet par l'administration »
- 8) « il suffirait, pour créer une entreprise, d'acheter à 150€ une société déjà constituée, sans autre formalité administrative »

Le résultat est pour le moins surprenant : en effet, arrivée en tête des suffrages (car jugée utile par 88% des créateurs) vient la proposition selon laquelle « créer une entreprise demanderait une démarche unique auprès d'un interlocuteur administratif unique » (dispositif 1), ce qui laisse entendre que les créateurs n'ont pas eu l'impression que la mise en place d'un interlocuteur unique soit effective :

**Graphique n°7 : Que pensez vous des dispositifs suivants ?
(% d'opinions favorables)**



La proposition selon laquelle « il suffirait, pour créer une entreprise, d'acheter à 150 € une société déjà constituée, sans autre formalité administrative » (dispositif 8) est jugée irréaliste par 20% des personnes interrogées, qui apprécieraient la disparition du capital social (« les 150 € ne servent à rien... ») et regrettent la lourdeur des formalités actuelles. Ils opteraient volontiers pour une solution, à la britannique, d'entreprise « ready on the shelves ».

Quant à la proposition selon laquelle « le versement d'une aide de l'Etat ne serait plus conditionné à l'appréciation de la qualité du projet par l'administration » (dispositif 7), elle est jugée néfaste ou perverse dans 20% des cas. Les chefs d'entreprise ne sont donc pas unanimes pour remettre en question le bien fondé d'un droit de regard de l'administration sur le contenu des projets, comme cela se fait par exemple avec l'ANVAR.

2. La période qui suit la création de l'entreprise

Cette deuxième partie de l'étude s'attache à décrire les difficultés rencontrées par les créateurs d'entreprise dans les premières années de la vie de leur entreprise.

2.1. Développer son entreprise : des difficultés accrues auxquelles l'environnement institutionnel ne répond pas

Les chefs d'entreprise estiment très largement (59%) avoir été « abandonnés » depuis que leur entreprise a été créée, notamment quand ils avaient à faire face à de nouvelles difficultés. Ils ont le sentiment que leurs difficultés se sont accrues depuis que leur entreprise a été créée, globalement dans 23% des cas et, selon les domaines, dans 54% des cas.

Ce qu'ils jugent le plus gênant depuis la création de leur entreprise est l'excès des charges (cité dans 19% des cas⁵), les lourdeurs administratives (16%), devant les questions de financement, résultant soit d'un manque de fonds privés (12%) soit d'un manque d'aides publiques (10%), et les manques d'information, soit sur les aides dont ils pouvaient bénéficier (9%) soit sur les administrations et leur mode de fonctionnement (8%). La différence la plus spectaculaire avec les critiques effectuées pour la période de la création elle-même (tableau n°1 ci-dessus) est la place qu'occupe ici le poids jugé excessif des charges.

Tableau n° 3 : Les obstacles postérieurs à la création des entreprises

Le poids excessif des charges	19%
Les lourdeurs administratives	16%
Le manque de fonds privés	12%
Le manque d'aides financières de la part des administrations	10%
Le manque d'informations sur les aides possibles	9%
Le manque d'informations sur les administrations et leur mode de fonctionnement	8%
Le manque de connaissances sur les aspects spécifiques au secteur d'activité	6%
Le manque de temps pour générer correctement la structure	6%
Autres	15%

Cependant, il a été relevé que le manque d'information était jugé davantage pénalisant par les personnes sans formation (mentionné dans 38% des cas, contre seulement 12% pour les personnes les plus qualifiées, qui disent aller plus spontanément vers les journaux spécialisés ou sur Internet et font jouer leurs réseaux relationnels). Il peut être également intéressant de noter que, de leur côté, les personnes de niveau BAC+5 ou plus évoquent en premier les lourdeurs administratives (mentionnées comme la principale difficulté dans 35% des cas).

⁵ Les personnes interrogées devaient donner une unique réponse.

Enfin, comme dans la phase de la création de l'entreprise, les chefs d'entreprise estiment qu'il était du devoir de l'administration de répondre à ces difficultés dans 69% des situations et qu'elle n'y a pas répondu dans 84% des cas.

2.2. La nature et la qualité des contacts avec les administrations

Des contacts fréquents avec les administrations du fait des obligations fiscales et sociales

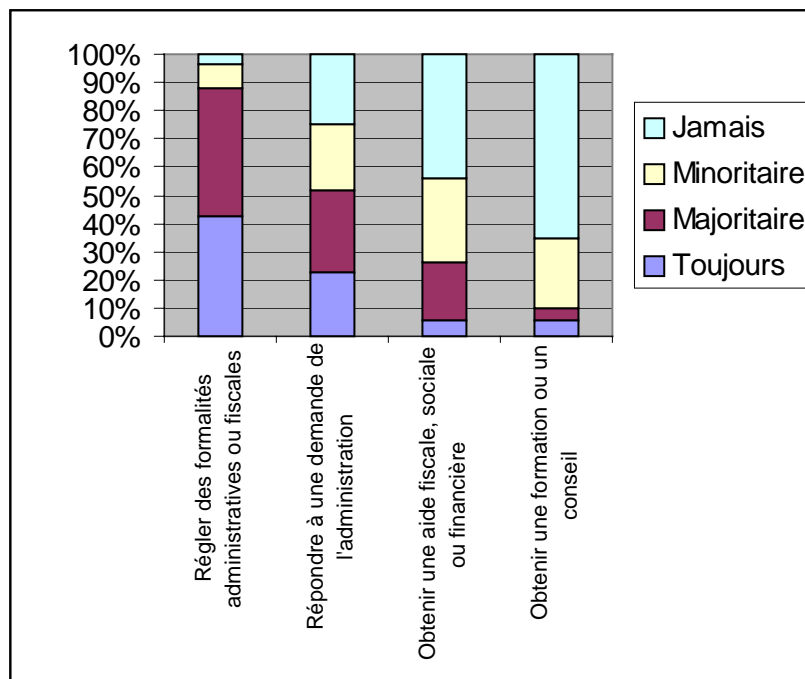
Les chefs d'entreprise disent rester, dans leur activité courante, en contact avec une administration publique, parapublique ou associative dans 42% des cas, mais il s'agit dans la moitié des cas des organismes collecteurs d'impôts ou de charges : la nature des interlocuteurs des chefs d'entreprise change donc du tout au tout entre l'avant et l'après création de l'entreprise. Par ailleurs, la proportion varie fortement en fonction du niveau de formation : 72% des créateurs d'un niveau BAC+5 ou plus disent rester en contact avec les administrations, contre 29% pour les personnes sans formation.

Les contacts sont réguliers (au moins une fois tous les deux mois dans les trois quarts des cas). Les modes de contact sont essentiellement le téléphone (38% des cas), le courrier (38%), voire le déplacement (17%), devant Internet (6%). Comme pour la période qui précède la création des entreprises, la part du courrier (44%) et d'Internet (12%) est proportionnellement plus élevée que la moyenne dans le cas des créateurs ayant un niveau BAC+5 ou plus.

Les motifs de ces contacts sont majoritairement (45% des cas) voire exclusivement (43% des cas) de régler des formalités administratives ou de remplir des obligations fiscales.

Dans cette période qui suit la création de leur entreprise, 65% des chefs d'entreprise interrogés déclarent n'avoir jamais pris de contact pour obtenir une aide. De même, 44% disent n'avoir jamais rencontré les administrations en vue d'obtenir un conseil ou une formation.

Graphique n°8 : Pour quels motifs entrez-vous en contact avec les administrations?



Une satisfaction qui reste très médiocre

Globalement, si les chefs d'entreprise estiment majoritairement avoir à faire à des interlocuteurs compétents (76% des cas) et disponibles (64%), ils restent nombreux à avoir eu du mal à joindre leurs interlocuteurs (48% des cas), voire à estimer avoir perdu leur temps dans leurs démarches (52%), ou à penser que l'administration n'a pas cherché à faciliter leurs démarches (73% des cas) et qu'ils n'ont pas été suffisamment informés sur les dispositifs existants (70%).

2.3. Le bilan des aides reçues

Avant tout des exonérations de charges

Un tiers des chefs d'entreprise disent avoir bénéficié d'une ou de plusieurs aides publiques depuis que leur entreprise a été créée. Il s'agit essentiellement d'aides à caractère social (38%), comme des exonérations de charges, devant les subventions (29%), les renseignements, conseils ou formations (21%) et les aides de nature fiscale (12%).

Un bilan négatif, tant sur un plan quantitatif que qualitatif

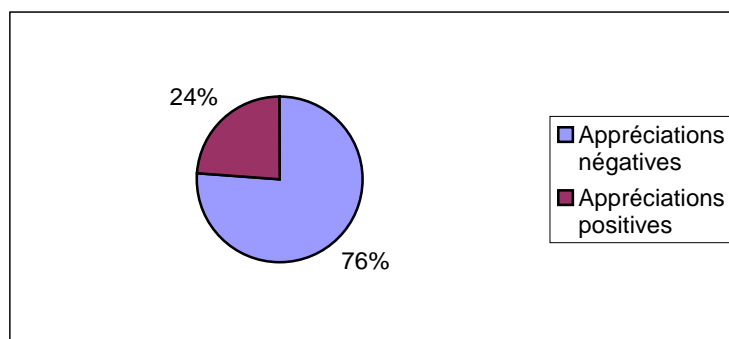
Le bilan financier qu'ils dressent de leurs rapports avec les administrations depuis que leur entreprise a été créée (« estimez vous avoir davantage reçu que payé ? ») est déficitaire dans 78% des cas. Il peut être intéressant de noter que ce bilan est jugé davantage déficitaire par les personnes les moins formées (93% des cas, contre 73% pour les créateurs d'un niveau BAC+5 ou plus).

Les personnes interrogées jugent que les prestations dont elles ont bénéficié n'étaient jamais (14%) ou rarement (37%) de qualité, n'ont jamais (16%) ou rarement (40%) répondu à leurs attentes, et surtout, s'agissant des prestations payantes, que leur coût ne se justifiait jamais (52%) ou que rarement (29%).

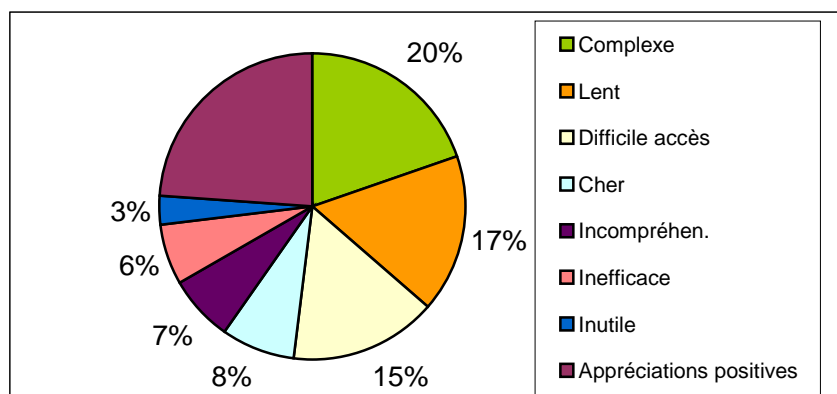
Une administration encore jugée négativement dans 76% des cas

Pour caractériser leurs rapports avec les administrations depuis la création de leur entreprise, ils retiennent des qualificatifs à connotation négative dans 76% des cas, comme « complexe » (20% des cas), « lent » (17%) et « difficile d'accès » (16%), classés notamment devant « utile » (13%).

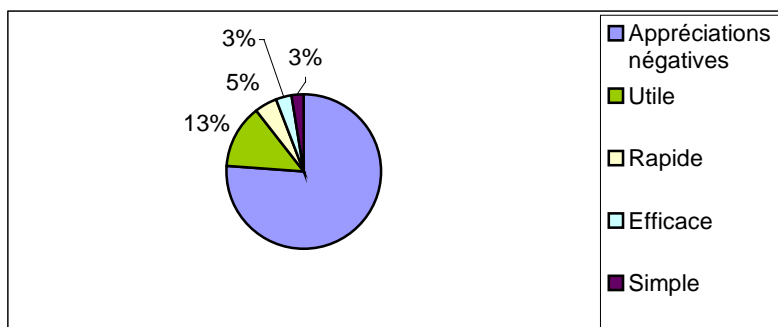
Graphique n°9 : Quels adjectifs retiendriez-vous pour qualifier vos rapports avec les administrations depuis la création de votre entreprise ?



Graphique n°10 : Détail des appréciations négatives (76%)



Graphique n°11 : Détail des appréciations positives (24%)



Encore et toujours la lourdeur des procédures

A la question « quel est l'organisme ou le dispositif qui fonctionne le mieux selon vous ? », la question qui arrive spontanément en tête est « aucun » (29%⁶), résultat quelque peu inquiétant. Inversement, le dispositif qui fonctionne le moins bien selon eux est, comme au moment de la création des entreprises, la délivrance d'aides publiques en général (37%), à laquelle ils reprochent principalement la lourdeur des procédures (23%), la lenteur (15%), le manque d'information (15%) et la complexité du système (13%).

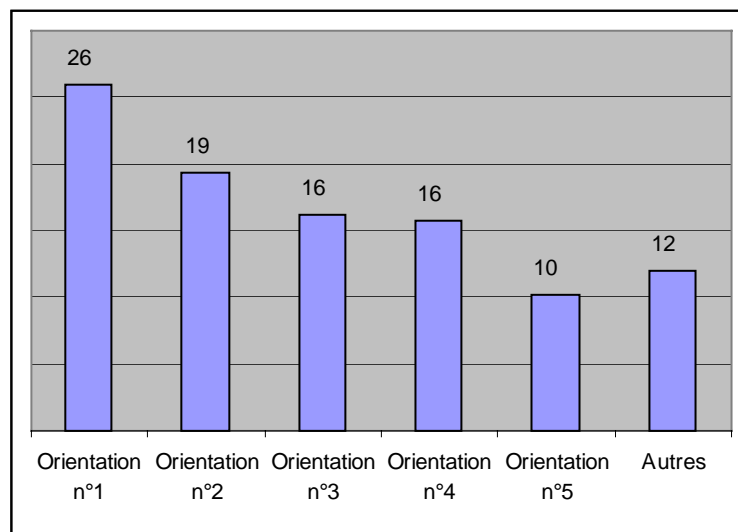
⁶ Les personnes interrogées devaient donner une unique réponse.

2.4. Les réformes souhaitées pour le développement

Les chefs d'entreprise estiment que les entreprises qui souhaitent étendre leur activité ou se développer devraient bénéficier prioritairement d'aides à caractère financier (mentionnées dans 26% des cas⁷, principalement par les personnes les moins qualifiées) et de formations ou de conseils (mentionnés dans 19% des cas, principalement par les personnes les plus qualifiées).

- 1) Pouvoir bénéficier prioritairement d'aides financières
- 2) Pouvoir bénéficier prioritairement de formations et de conseils
- 3) Pouvoir bénéficier prioritairement d'allègements de charges
- 4) Alléger les procédures administratives
- 5) Diffuser plus largement l'information

Graphique n°12 : Comment mieux contribuer au développement des entreprises ? (en % des réponses obtenues)



⁷ Les personnes interrogées devaient donner une unique réponse.

En guise de conclusion...

L'enquête présentée ci-dessus a été effectuée antérieurement à l'élaboration des projets gouvernementaux actuels. Elle n'en montre que mieux combien les besoins auxquels ces projets cherchent à répondre sont actuels et pressants.

Quelle image de la politique française d'aide à la création et au développement des entreprises ressort en effet de cette enquête ? Limitons nous à deux constats très frappants.

Le premier est que, avant comme après la création d'une entreprise, l'environnement institutionnel reste, en dépit de ses efforts, jugé négativement : les procédures sont complexes, les administrations sont lentes, difficiles d'accès et elles ne cherchent pas à faciliter la tâche des créateurs.

La situation a même tendance à empirer une fois l'entreprise créée : les créateurs se sentent abandonnés, les administrations publiques ne leur savent pas gré des efforts qu'ils ont accomplis et ils se retrouvent face au tout venant des formalités administratives fiscales et sociales, très lourdes à gérer (« les démarches les plus usuelles prennent du temps », « il faut se déplacer », « c'est compliqué »).

Un deuxième constat majeur, plus grave peut être, ressort de cette enquête : les aides dispensées, avant comme après la création d'une entreprise, ne sont pas toujours de qualité, ne répondent pas aux attentes des créateurs et, dans l'ensemble, coûtent plus aux entreprises qu'elles ne leur rapportent.

Mais alors quels sont les besoins les plus urgents des créateurs ? Quelles sont les réformes qu'ils jugent indispensables ?

Avant comme après la création d'une entreprise, le premier besoin est d'ordre financier : les créateurs ont du mal à mobiliser des fonds ; ils estiment que les pouvoirs publics devraient en priorité rechercher des moyens d'aider plus efficacement les investisseurs privés.

Un second souhait, d'un tout autre ordre, apparaît très clairement dans la bouche de ces « jeunes » créateurs d'entreprises : celui de pouvoir davantage bénéficier de conseils et de formations, voire tout simplement d'informations. A tout prendre, c'est même d'abord vers ce type d'aide qu'ils s'orientent spontanément, tant leur désarroi est grand face à la lourdeur des procédures administratives (« mon métier, c'est de travailler pour faire tourner mon entreprise », « les papiers administratifs, ce n'est pas ma première compétence », « je ne savais même pas que j'avais le droit à cette aide », « j'ai appris au moment du contrôle que j'étais en fraude »...).

Etre au service des créateurs d'entreprises, qui le méritent bien : c'est là tout l'enjeu de la simplification des procédures, de l'écoute des besoins de ces « clients » et de la mise en œuvre d'une politique d'aide qui y réponde réellement.

Annexe

Composition de l'Observatoire de la dépense publique de l'Institut de l'entreprise

Yves Cannac, président d'honneur de l'Institut de l'entreprise, président de l'Observatoire

François Essig, ancien Délégué général à l'Aménagement du Territoire, vice-président de Deloitte and Touche

Marie-Christine Gabillaud-Wolf, secrétaire générale de l'Institut de l'entreprise

Pascal de Jenlis, président de Hameur et Cie

Jean Ruffat, consultant international, directeur de la revue Management public

Patrick Suet, ancien Trésorier payeur général, secrétaire général adjoint de la Société Générale

Gérard Thoris, professeur d'économie , rapporteur général de l'Institut de l'entreprise

Philippe Trainar, ancien Contrôleur d'Etat, directeur à la Fédération française des sociétés d'assurance, rédacteur en chef de la Revue française d'économie

Serge Vallemont, directeur honoraire du personnel et des services du Ministère de l'Équipement, ancien président du Comité pour la réorganisation et la déconcentration des administrations

Rapporteur : François Kruger